



Відносини з клієнтами

Зміст

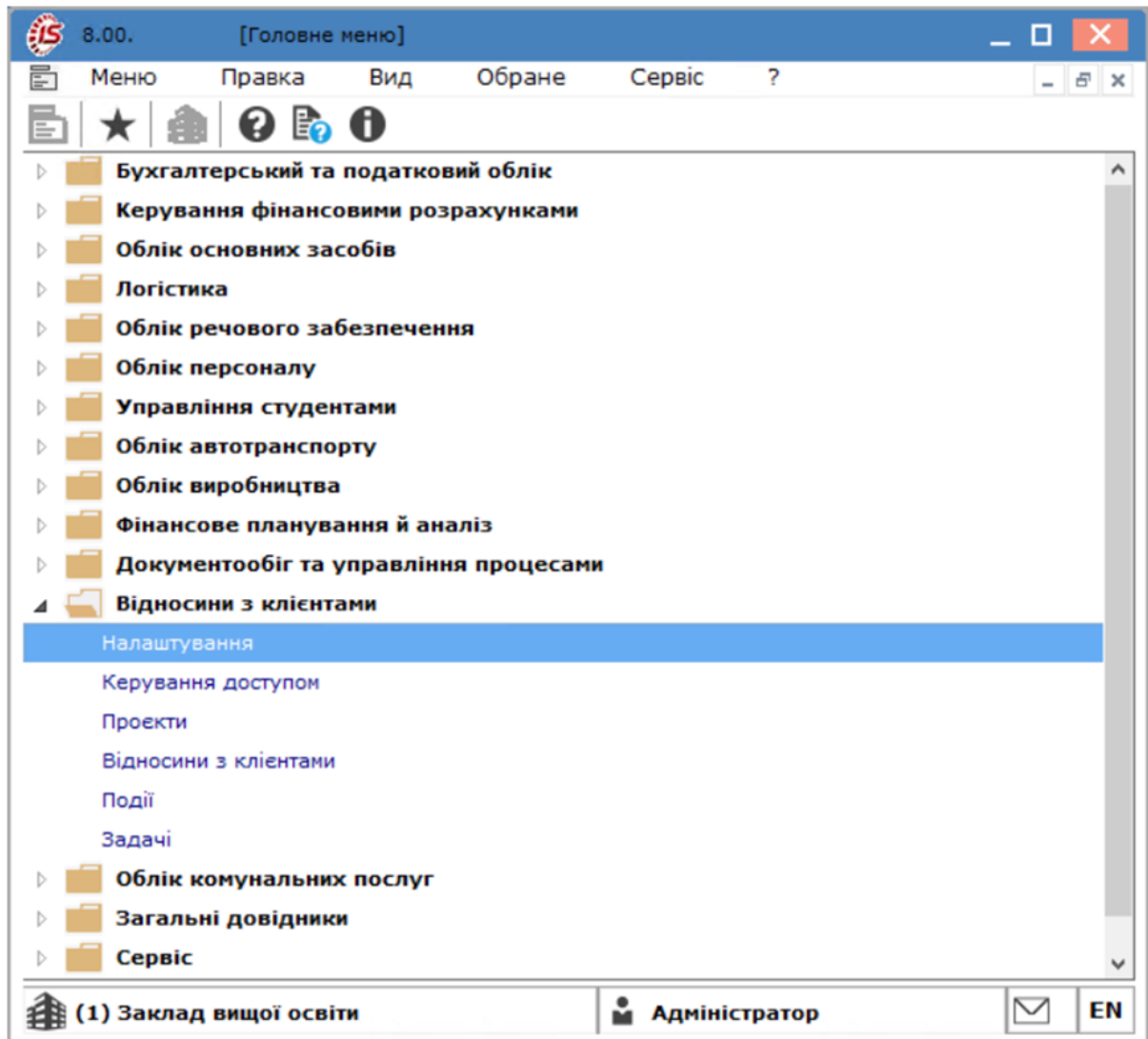
1. Загальна характеристика системи.....	3
2. Налаштування.....	5
3. Керування доступом.....	13
4. Проєкти.....	15
4.1. Електронна черга.....	19
5. Відносини з клієнтами.....	21
6. Події.....	25
7. Задачі.....	28
8. Index.....	a

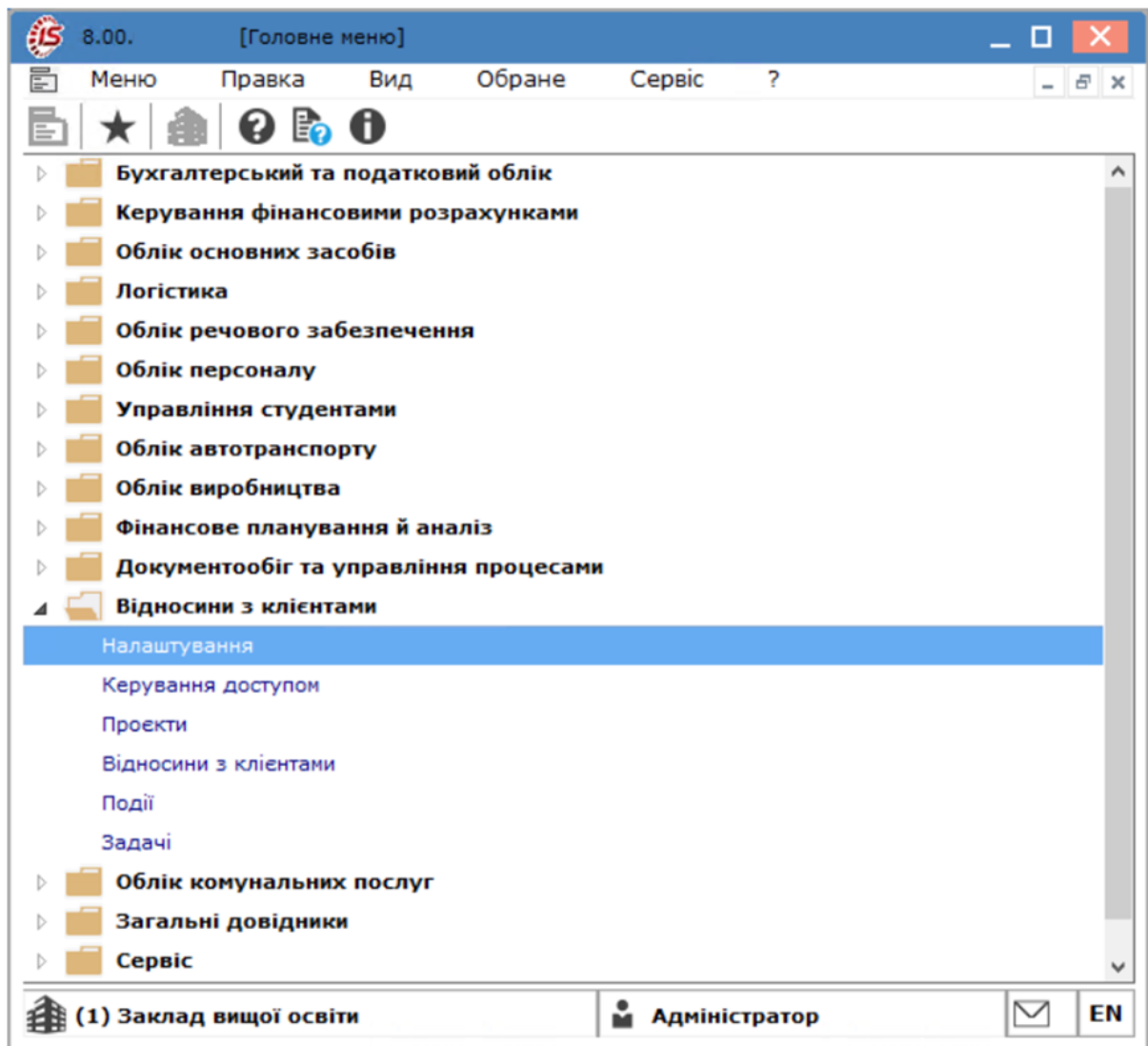
1. Загальна характеристика системи

Комплекс **Відносини з клієнтами** дозволяє компанії відслідковувати історію розвитку взаємовідносин із замовниками, координувати багатосторонні зв'язки з постійними клієнтами і централізовано керувати продажами і клієнт-орієнтованим маркетингом.

Комплекс **Відносини з клієнтами** включає модулі:

- Налаштування (на стор. 5);
- Керування доступом (на стор. 13);
- Проекти (на стор. 15);
- Відносини з клієнтами (на стор. 21);
- Події (на стор. 25);
- Задачі (на стор. 28).





Склад

системи Відносини з клієнтами

**Note:**

Система **Відносини з клієнтами** дозволяє працювати з зовнішніми контрагентами (клієнтами) і їх даними і дозволяє працювати з внутрішніми контрагентами (виконавцями по проектам, завданням).

Робота в системі дає можливість використовувати кілька варіантів роботи:

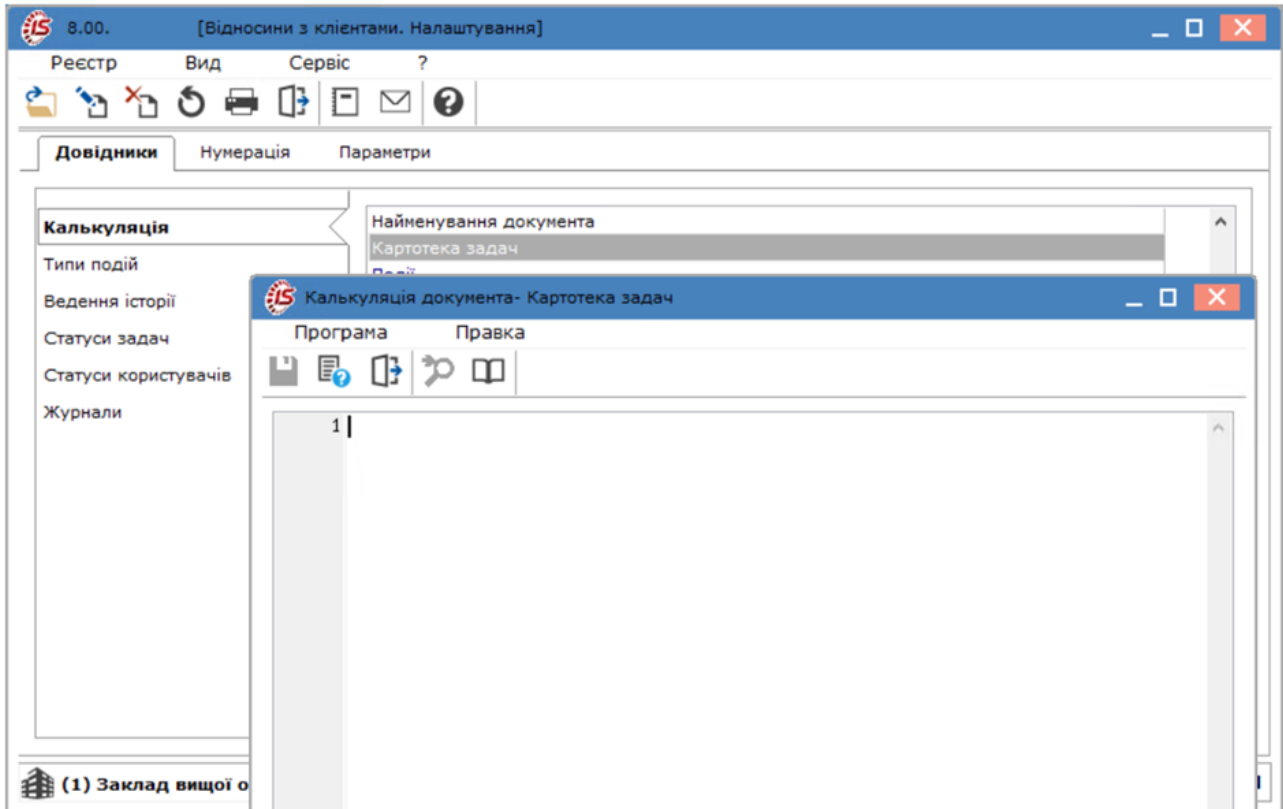
- з урахуванням проектів. Вся робота може бути зосереджена в модулях **Проекти** та **Відносини з клієнтами**;
- без урахування проектів. Вся робота може бути зосереджена в модулях **Відносини з клієнтами**, **Задачі**, **Події**.
- Модулі **Задачі** та **Події** дозволяють керівнику також побачити і працювати з подіями і завданнями всіх проектів, включаючи завдання не прив'язані до конкретного проекту.

В системі використовується ISpro телефонія (на стор. _____).

2. Налаштування

У модулі **Налаштування** проводиться налаштування типів подій, завдання калькуляцій по документам, ведення історії, створення журналів документів, налаштування використання e-mail і типу відповідальної особи. Також є можливість задати програми калькуляцій для проектів, завдань і подій. Всі налаштування розподілені по вкладках.

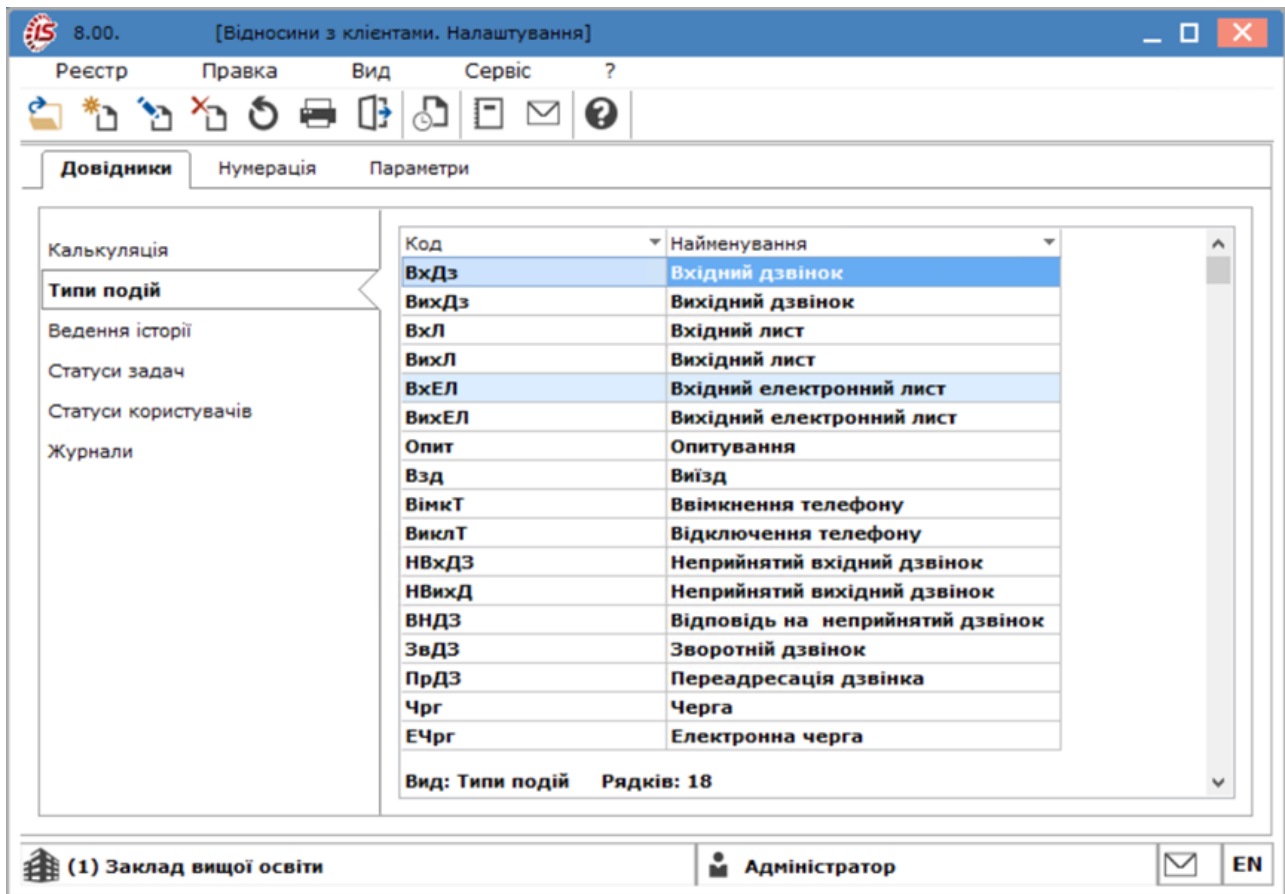
На вкладці **Калькуляція** для картотек завдань і подій підключаються програми калькуляції. Їх можна використовувати для завдання, наприклад, умов виконання завдань. По клавіші **F4** відкривається **Редактор програм (на стор.)**.



Модуль Налаштування. Вкладка Довідники/Калькуляція

На вкладці **Довідники/Типи подій** за замовчуванням створені такі типи:

- Вхідний дзвінок;
- Вихідний дзвінок;
- Вхідний лист;
- Вихідний лист;
- Вхідний електронний лист;
- Вихідний електронний лист;
- Опитування;
- Виїзд;
- Ввімкнення телефону;
- Відключення телефону;
- Неприйнятий вхідний дзвінок;
- Неприйнятий вихідний дзвінок;
- Відповідь на неприйнятий дзвінок;
- Зворотній дзвінок;
- Переадресація дзвінка;
- Черга;
- Електронна черга.



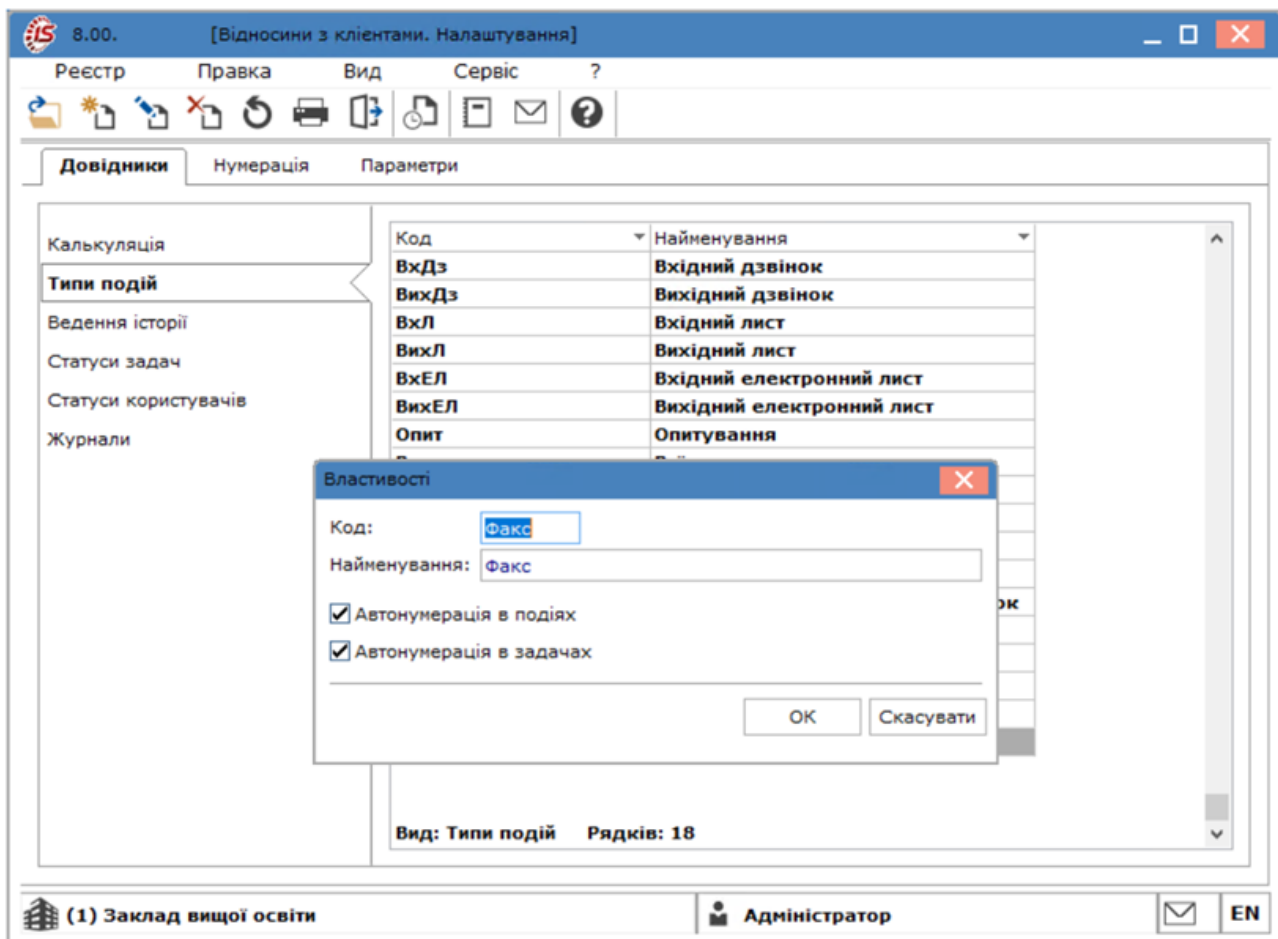
Модуль

Налаштування. Вкладка Довідники/Типи подій

Дані типи подій будуть використані при роботі з системою. Вони є системні та відображаються чорним жирним кольором.

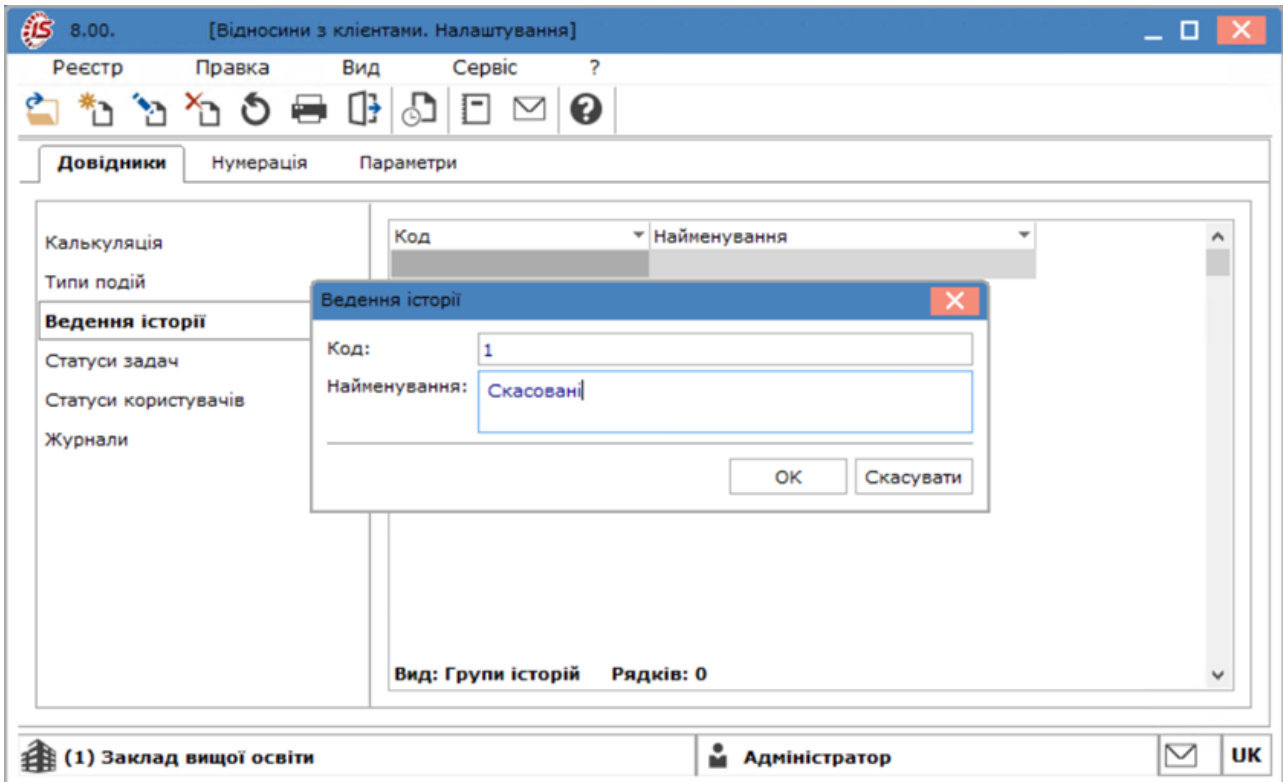
Крім заданих за замовчуванням типів подій можна додати інші необхідні типи. Призначені для користувача типи відображаються в довіднику синім кольором.

Створення нового типу події проводиться по клавіші **Ins**. Вводиться **Код** і **Найменування** типу події, а також налаштовуються параметри: **Автонумерація в подіях** та **Автонумерація в задачах**.



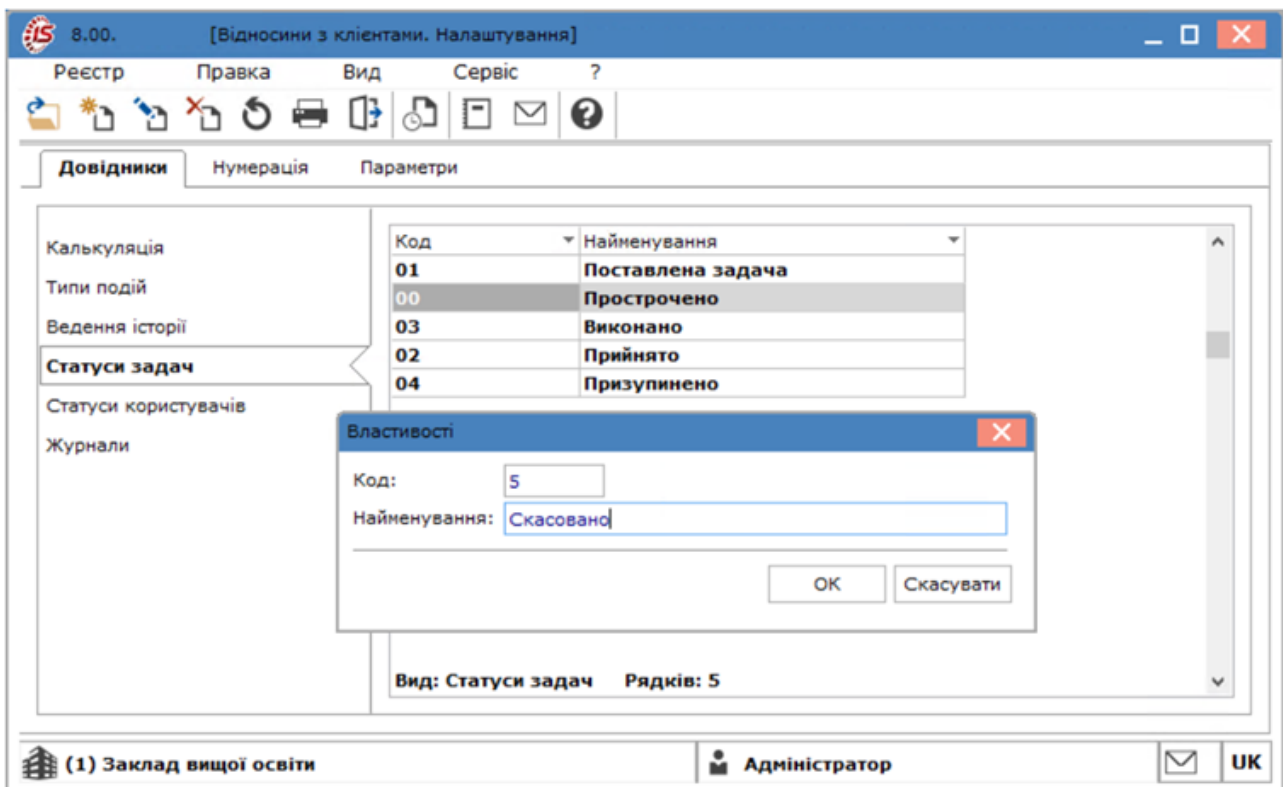
Модуль Налаштування. Вкладка Довідники/Типи подій

Вкладка **Ведення історії** призначена для створення (при необхідності) груп історій. Створення історії проводиться по клавіші **Ins**. Вводиться **Код** і **Найменування** історії.



Модуль Налаштування. Вкладка Довідники/Ведення історії

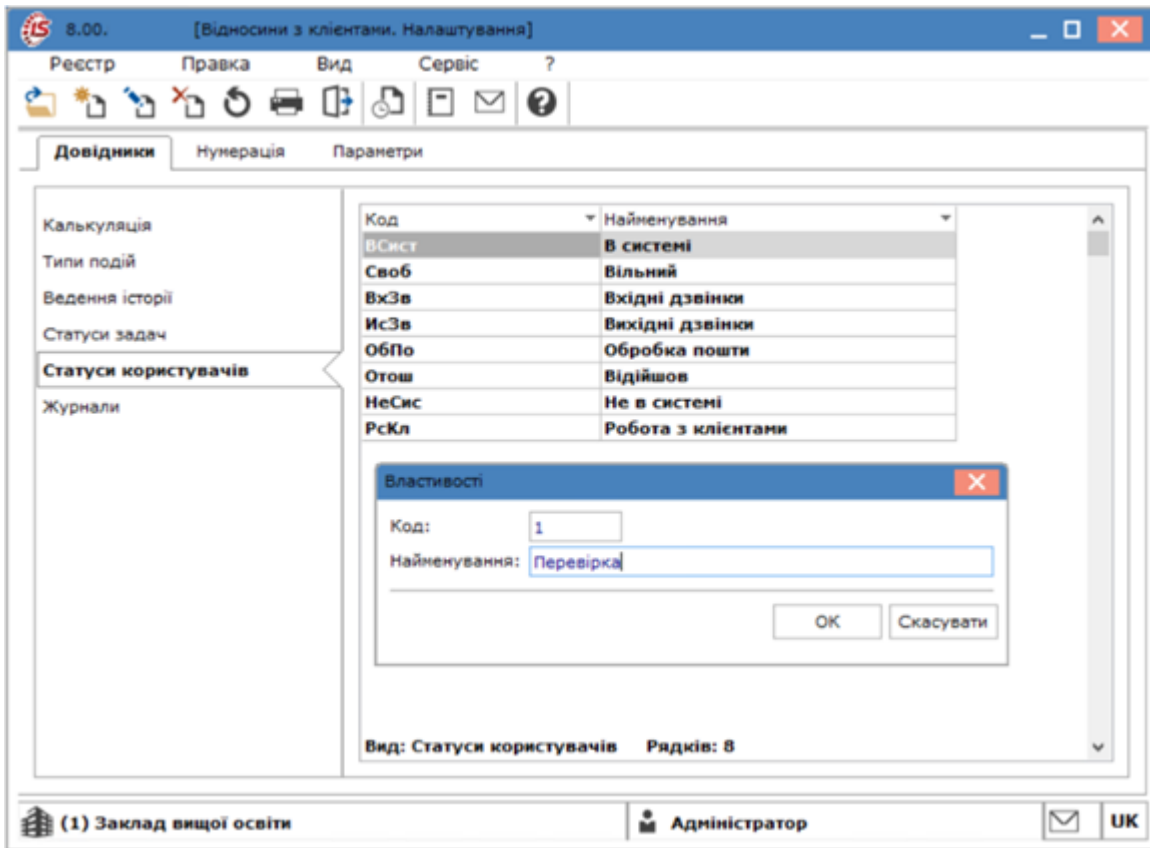
Вкладка **Статуси задач** призначена для створення статусів задач: **Поставлена задача**, **Прострочено**, **Виконана**, **Прийнято**, **Призупинено**. Створення нового статусу проводиться по клавіші **Ins**. Вводиться **Код** і **Найменування** статусу.



Модуль Налаштування. Вкладка Довідники/ Статуси задач

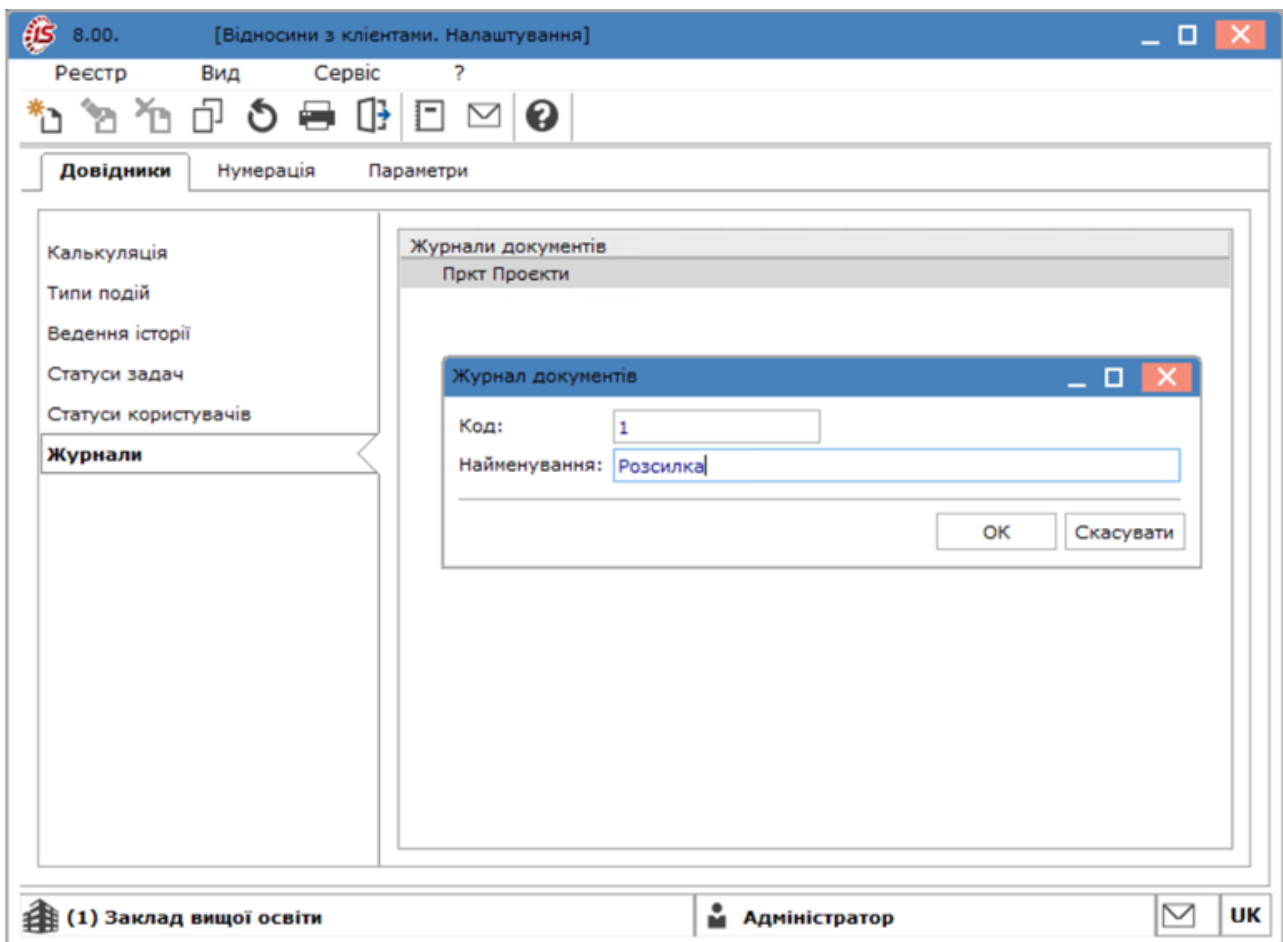
Вкладка **Статуси користувачів** призначена для створення статусів користувачів. Статус користувача буде використаний при роботі з системою, наприклад, для подій типу **Черга** або **Електронна черга**. Системні статуси виділені чорним жирним кольором. Крім заданих за замовчуванням статусів користувача можна додати користувацькі статуси, що відбиваються в довіднику синім кольором. Для використання в системі статусів користувача необхідно в модулі **Налаштування** системи на вкладці **Параметри/Користувачі** відзначити параметр **Використовувати статуси користувача**.

Створення нового статусу користувача проводиться по клавіші **Ins**. Вводиться **Код** і **Найменування** статусу. При необхідності змінити запис виконується команда **Реєстр/Змінити**.



Модуль Налаштування. Вкладка Довідники/Статуси користувачів

Вкладка **Журнали** призначена для створення (при необхідності) журналів для поділу документів за певними ознаками. Створення нового журналу виконується по клавіші **Ins**. Вводиться **Код** і **Найменування** журналу.



Модуль Налаштування. Вкладка Довідники/Журнали

Вкладка **Нумерація** призначена для налаштування автонумерації документів системи.

8.00. [Відносини з клієнтами. Налаштування]

Реєстр Правка Сервіс ?

Довідники **Нумерація** Параметри

Документ: ДовІЗ Довідник історій задач

Термін дії номеру: Рік

☒ Автонумерація

Довжина номеру: 8 (від 8 до 20 символів)

Префікс номеру:

Загальний: I3

Для: adm

Формат номеру: Номер

Роздільник:

☐ Доповнювати номер нулями

☐ Використовувати вільні номери

Приклад номеру: [1]

Рядків: 6

(1) Заклад вищої освіти Адміністратор UK

Модуль Налаштування. Вкладка Нумерація

Дані на вкладці Параметри розділені на вкладки Сповіщення, Користувачі та Налаштування.

На вкладці Сповіщення вибирається Тип відповідальної особи (Співробітник, Центр відповідальності або **вибір відповідальної особи в документі**). Налаштовується повідомлення за завданнями для типів пов'язаних з виконанням завдань осіб на **E-Mail** або **Повідомлення системи**. Повідомлення відзначаються встановленням параметру або натисканням клавіші **Пробіл** на виділеному типі повідомлення.

Для повідомлення одержувачів завдань по **e-mail** необхідно, щоб був заповнений довідник **Список працівників** (система **Загальні довідники**) і в полі **e-mail** проставлена електронна адреса, на яку співробітнику будуть надсилатися завдання. У разі, якщо в **Комплексі** працює система **Облік персоналу**, ці дані можна вносити безпосередньо в системі **Облік персоналу** (в особовому рахунку або в особовій картці в групі **Адреси**).

8.00. [Відносини з клієнтами. Налаштування]

Реєстр Правка Вид Сервіс ?

Довідники Нумерація **Параметри**

Сповіщення Користувачі Налаштування

Тип відповідальної особи: Вибір в документі

Протокол відправлення повідомлень

☒ Відображати завжди

☐ Відображати тільки якщо є помилки

☐ Не відображати

Найменування повідомлення	E-Mail	Повідомлення системи
Виконання задачі всіма виконавцями	☐	☐
Виконавець задачі	☐	☐
Керівник проекту	☐	☐
Керівник проекту від замовника	☒	☒
Контактна особа задачі	☐	☐
Контролер задачі	☐	☐
Контролер проекту	☐	☐
Контролер проекту від замовника	☐	☐
Додавання історії задачі	☐	☐
Виконавець задачі	☐	☐
Керівник проекту	☐	☐
Керівник проекту від замовника	☐	☐
Контактна особа задачі	☐	☐
Контролер задачі	☐	☐
Контролер проекту	☐	☐
Контролер проекту від замовника	☐	☐
Зміна статусу задачі	☐	☐
Повідомляти отримувачів задач	☐	☐
Створення задачі	☐	☐

(1) Заклад вищої освіти Адміністратор UK

Модуль Налаштування. Вкладка Параметри/Сповіщення

На вкладці /**Користувачі** проводиться налаштування відповідності користувачів і використання проектів в телефонії і пошті.

При використанні **Телефону (ІР-телефонія)** необхідно налаштувати дані підключення до SIP-сервера. Дані для заповнення можна дізнатися у системного адміністратора.

Для груп налаштування **Телефонія** та **Пошта**, якщо заповнені поля **Проект**, **Структурна одиниця**, то події будуть створюватися з прив'язкою до проекту, структурної одиниці. Якщо поля **Проект**, **Структурна одиниця** не заповнені, то події будуть створюватися без прив'язки до проекту і в тій структурній одиниці, в якій знаходиться користувач.

Якщо передбачається постійне використання в системі **Телефону** – рекомендується встановити параметр **Автоматично запускати ІС-ПРО Телефон**. Тоді, при завантаженні системи, **Телефон** автоматично запускається.

Також при роботі з **Телефоном** або з подіями типу **Черга/Електронна черга** рекомендується встановлювати параметр **Використовувати статуси користувача**. При необхідності встановлюється параметр **Перегляд статусів користувачів**. За замовчуванням дані параметри вимкнені.

Для користувачів, які повинні отримувати корпоративну пошту, в групі **Пошта** встановлюється параметр **Отримувати корпоративну пошту**.

При необхідності використання статусів телефонії встановлюється параметр **Використовувати статуси для телефонії**.

Модуль Налаштування. Вкладка Параметри/Користувачі

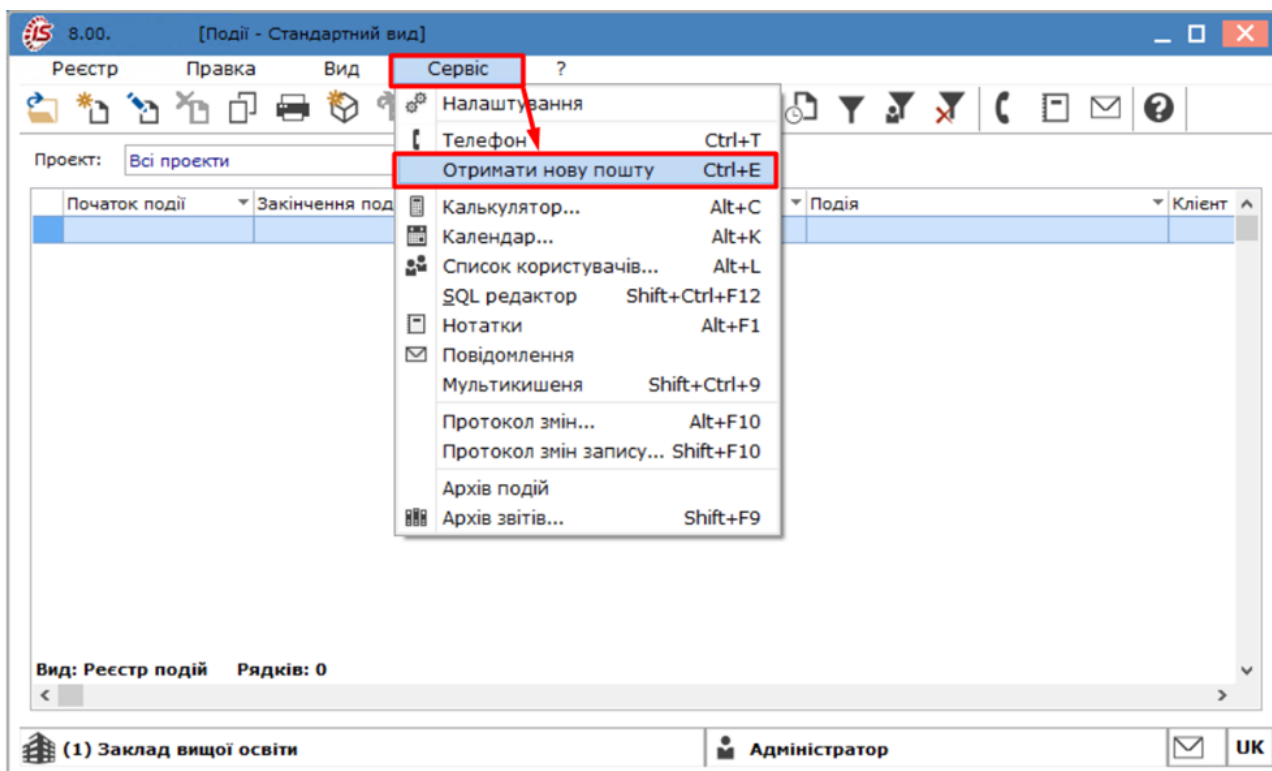
На вкладці **Налаштування** проводиться налаштування параметрів телефонії та отримання пошти.

Для відображення в модулі **Подія** неприйнятих вхідних викликів необхідно налаштувати зв'язок з сервером телефонії. Для налаштування відзначається параметр **Виконувати завантаження даних з сервера телефонії** і вказується **шлях до серверу телефонії** в форматі [ім'я сервера]. [ім'я_бази]. Для відсікання протоколювання внутрішніх дзвінків в параметрі **Не протоколювати дзвінки з номером менше ___ символів** встановлюється кількість символів в номері телефону.

Для того щоб **Комплекс** перевіряла наявність прийнятої пошти автоматично, при вході до реєстру подій, встановлюється параметр **Перевіряти пошту**. Налаштування визначаються в розрізі користувачів. Якщо у бази включений параметр централізованого обліку, то налаштування діє для всіх структурних одиниць.

Параметр **Перевіряти пошту** із зазначенням **Отримувати корпоративну пошту всім адресатам** або **Отримувати корпоративну пошту одному з адресатів** вказується в групі або у одного із співробітників, але поширюється на всіх, у кого встановлений параметр **Отримувати корпоративну пошту**. Параметр **Отримувати корпоративну пошту одному з адресатів** дозволяє розподілити пошту між адресатами пропорційно – кожен лист отримує тільки один адресат.

Отримання пошти здійснюється в модулі **Події** в реєстрі подій за пункт меню **Сервіс / Отримати нову пошту**. Якщо у бази включений параметр централізованого обліку, то налаштування діє в розрізі структурних одиниць.

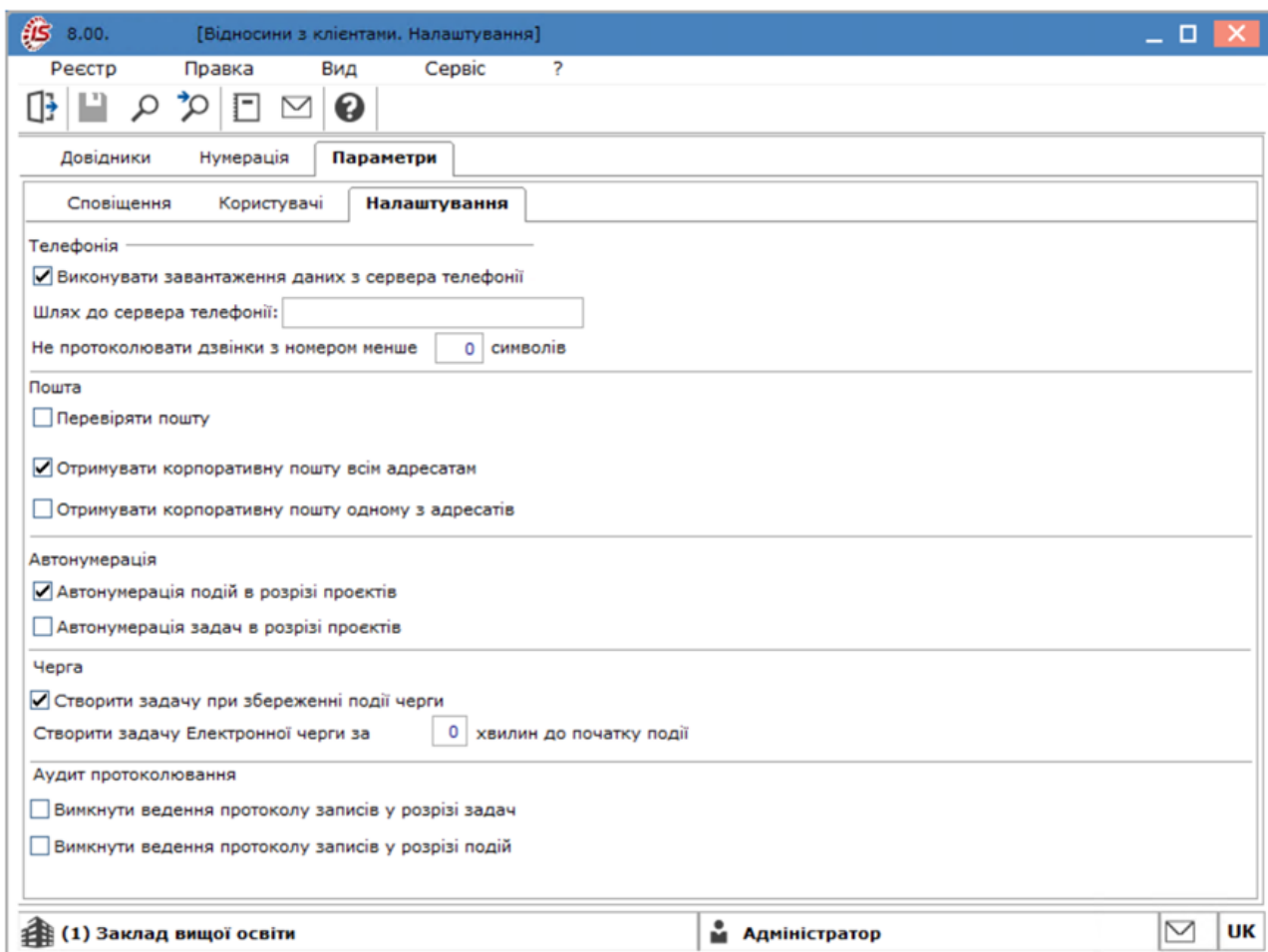


Модуль Події. Меню Сервіс/Отримати нову пошту

При необхідності в групі **Автонумерація** вказується параметр **Автонумерація подій в розрізі проектів** або **Автонумерація задач в розрізі проектів**.

В групі **Черга** налаштовуються параметри електронної черги. У разі потреби відзначається параметр **Створити задачу при збереженні події черги**, **Створити задачу електронної черги за хвилин до початку дії**.

В групі **Аудит протоколювання** можливо відключити/включити **ведення протоколу записів у розрізі задач/подій**.



Модуль Налаштування. Вкладка Параметри/Налаштування

Крім того, необхідно налаштувати в системі **Адміністратор** в модулі **Підприємства і доступу до даних** на вкладці **Розсилання** параметри для відправлення листів по електронній пошті.

**Увага:**

Якщо база даних системи і база телефонії знаходяться на різних серверах: Для виконання запитів до іншого SQL сервера необхідно зайти в середовище адміністрування Microsoft SQL Management Studio, підключитися до сервера, на якому розташовані бази системи. Зайти на вкладку Об'єкти серверу (Server Objects) і натиснути правою кнопкою миші по папці Пов'язані сервери (Linked Servers). З контекстного меню вибрати пункт Створити пов'язаний сервер (New Linked Server). З'явиться майстер створення пов'язаного сервера. На вкладці Загальне (General) необхідно вказати пов'язаний сервер (на якому розташовані база IP-телефонії) і вибрати тип сервера. На вкладці Безпека (Security) вибрати локального користувача, від якого будуть йти запити на віддалений сервер, а так же логін і пароль користувача віддаленого сервера, від імені якого запити будуть оброблятися (наприклад, користувач sa). На вкладці Параметри сервера (Server Options) необхідно встановити значення параметрів RPC, RPC Out в True і натиснути кнопку ОК. Після виконаних дій сервер баз даних може робити запити до сервера телефонії.

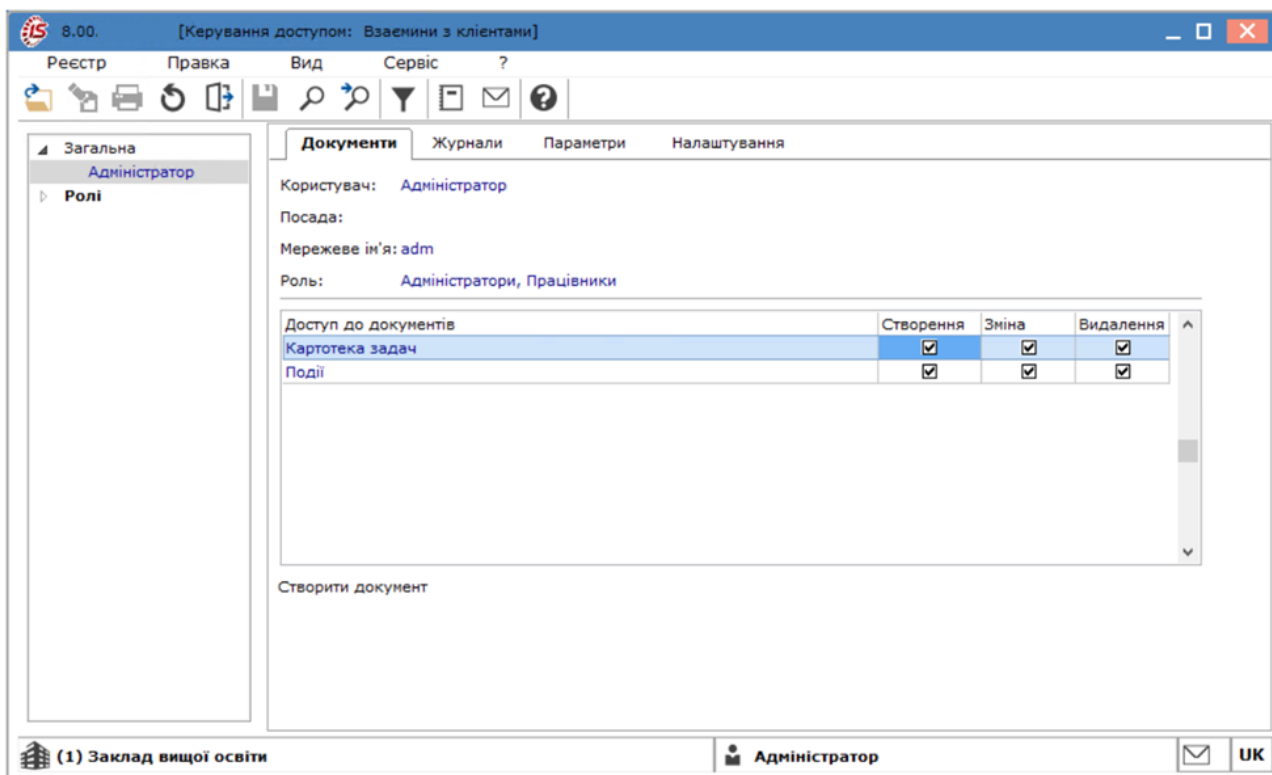
3. Керування доступом

Комплекс дозволяє визначити права доступу користувача до інформації по документах і журналах документів. Налаштування прав доступу для системи **Відносини з клієнтами** здійснюється в модулі **Керування доступом**.

Модуль **Керування доступом** розділено на вкладки **Документи**, **Журнали**, **Параметри** та **Налаштування**.

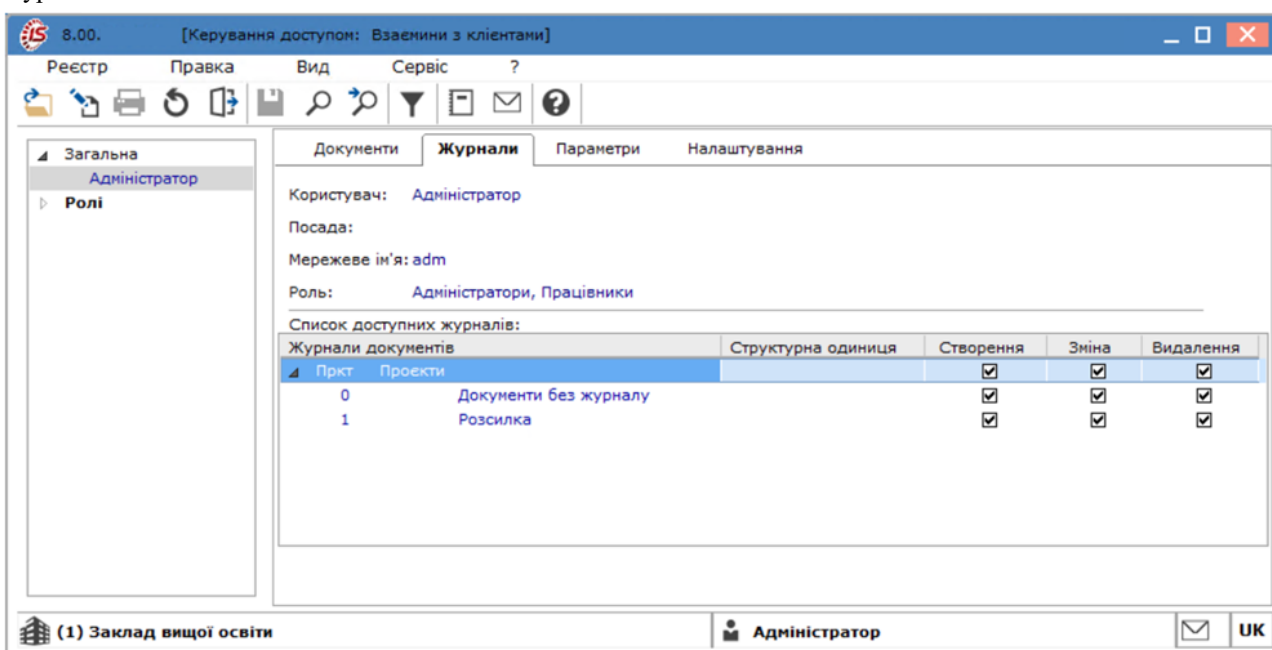
Користувачі, які відображаються в даному модулі, можуть бути показані всі, або ті, яким налаштований доступ до конкретної системи (налаштування головного меню в ролі). Відображення регулюється відміткою в пункті меню **Вид/Показати всіх користувачів**.

Курсор встановлюється в списку користувачів системи на необхідний запис, потім в правій частині вікна, на вкладці **Документи** на кожен з документів користувачеві настраюються права на **Створення**, **Зміну** або **Видалення** операцій. Дозвіл чи заборона на права встановлюється по клавіші **Пробіл**.



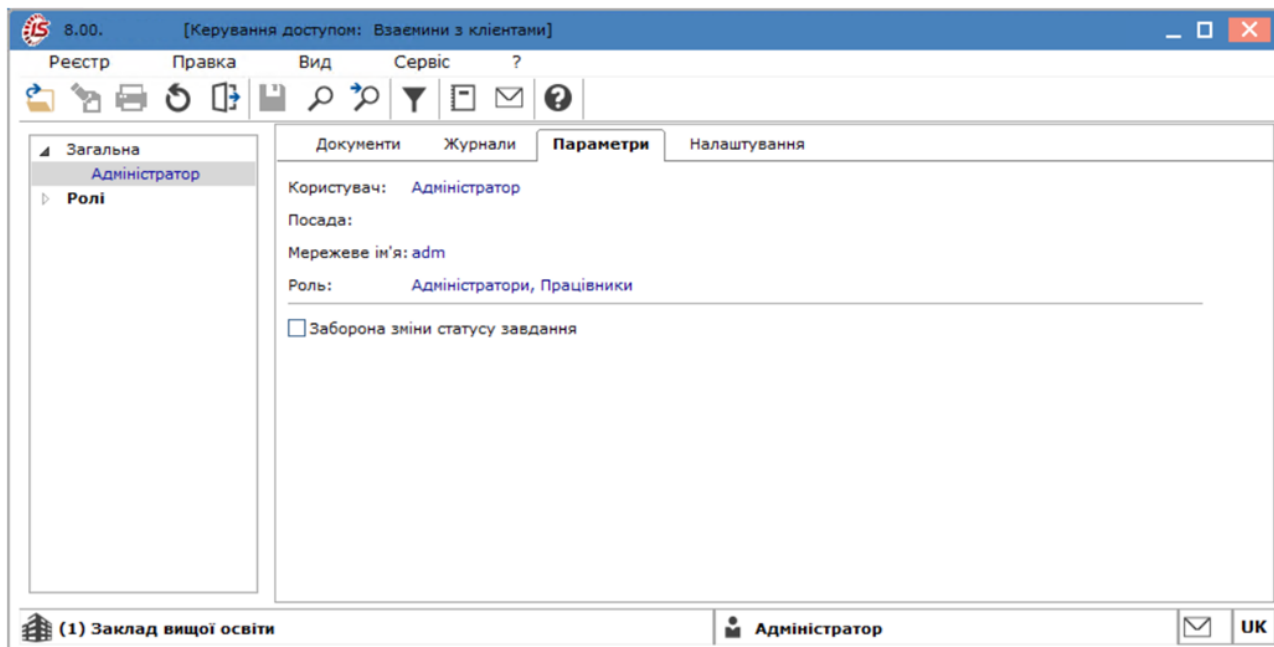
Модуль Керування доступом. Вкладка Документи

На вкладці **Журнали** для кожного користувача налаштовується доступ на **Зміну**, **Видалення** і **Створення** журналів.



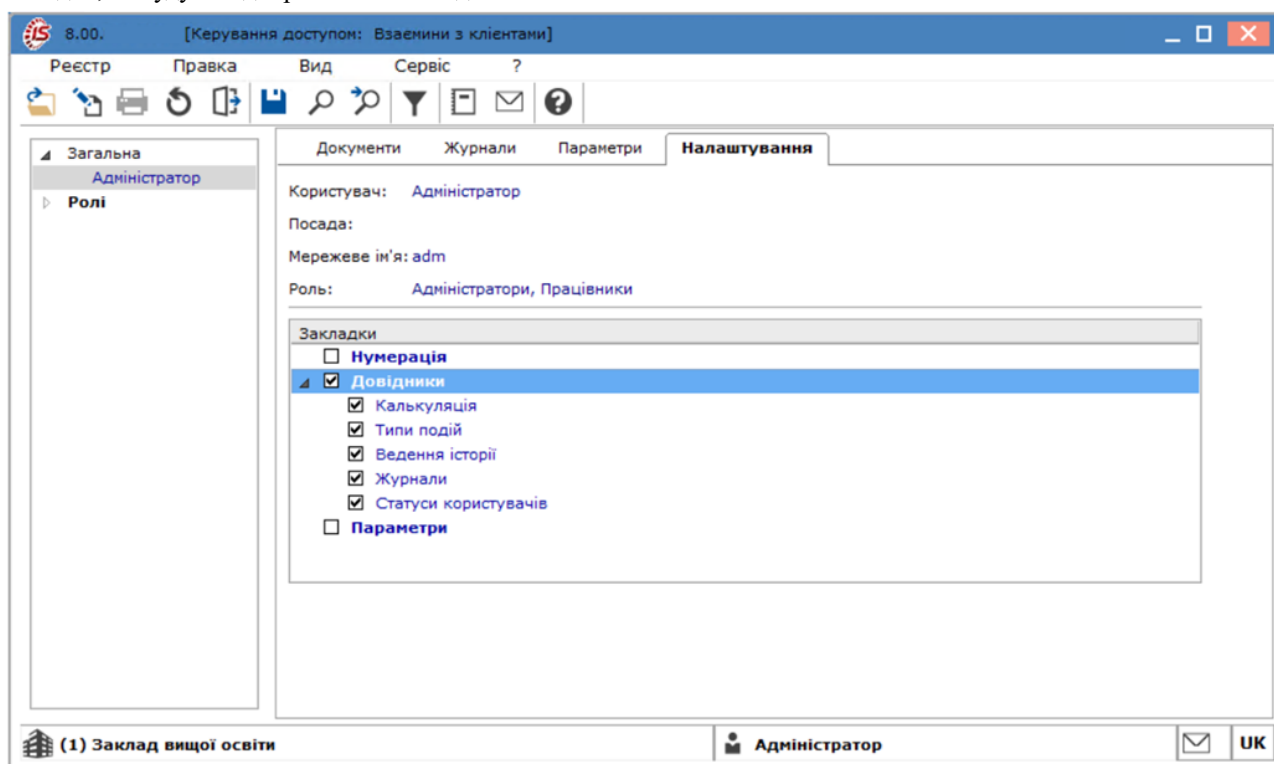
Модуль Керування доступом. Вкладка Журнали

На вкладці **Параметри** для кожного користувача налаштовується (при необхідності) заборона зміни статусу завдання у параметрі **Заборона зміни статусу завдання**.



Модуль Керування доступом. Вкладка Параметри

На вкладці **Налаштування** налаштовується розмежування доступу до вкладок модуля **Налаштування**. У модулі **Налаштування** системи **Відносини з клієнтами** для користувачів, яким налаштований доступ тільки на деякі вкладки, будуть відображатися ті вкладки, які відзначені в налаштуванні доступу. Якщо немає позначених вкладок, то будуть відображені всі вкладки.



Модуль Керування доступом. Вкладка Налаштування

Користувач з роллю **Адміністратор** може вибрати будь-якого користувача, і по пункту меню **Реєстр** запустити операцію **Призначити повний доступ** (комбінація клавіш **Shift+Ctrl+F**). В результаті буде встановлений повний доступ цього користувача для роботи у всіх системах. Також можливо зняти повний доступ по пункту меню **Реєстр** запустити операцію **Видалити повний доступ** (комбінація клавіш **Shift+Ctrl+U**).

4. Проекти

Модуль **Проекти** призначений для ведення проектів організації. У модулі проводиться також вибір договорів за проектами, створення і перегляд подій, завдань, вкладень в розрізі проектів та іншої інформації. Реєстр проектів відображає проекти в розрізі журналів.

Створення запису про проект проводиться в реєстрі проектів по клавіші **Ins**. Створена картка проекту містить інформацію по проекту і розділена по вкладках: **Реквізити**, **Договори**, **Події**, **Завдання**, **Робоча група**, **План-графік**, **Обговорення**, **Вкладення**.

На вкладці **Реквізити** зазначаються:

- Період виконання проекту – **Початок** та **Закінчення**;
- Найменування проекту;
- Керівник і контролер проекту;
- Реквізити замовника - обирається замовник;
- Тип події по замовченню;
- Додаткові дані по проекту вносяться в поле **Опис**.

Project: Підготовка матеріалів

Документ Правка Вид Сервіс ?

Реквізити Договори Події Завдання Робоча група План-графік Обговорення Вкладення

Початок виконання: 01/04/2018 11:30 Виконано на: 4% Витрачено часу: 3.0 ч.

Закінчення виконання: 04/05/2018 11:30 Журнал: Документи без журналу

Найменування: Підготовка матеріалів

Керівник: [dropdown]

Контролер: [dropdown]

Реквізити замовника:

Замовник: 25882900 ДОУ "Навчально-методичний центр з питань якості освіти"

Керівник: Лещинська Тетяна Вікторівна Тел.: Факс: E-mail:

Контролер: [dropdown] Тел.: Факс: E-mail:

Тип події за замовчуванням: Вихл Вихідний лист

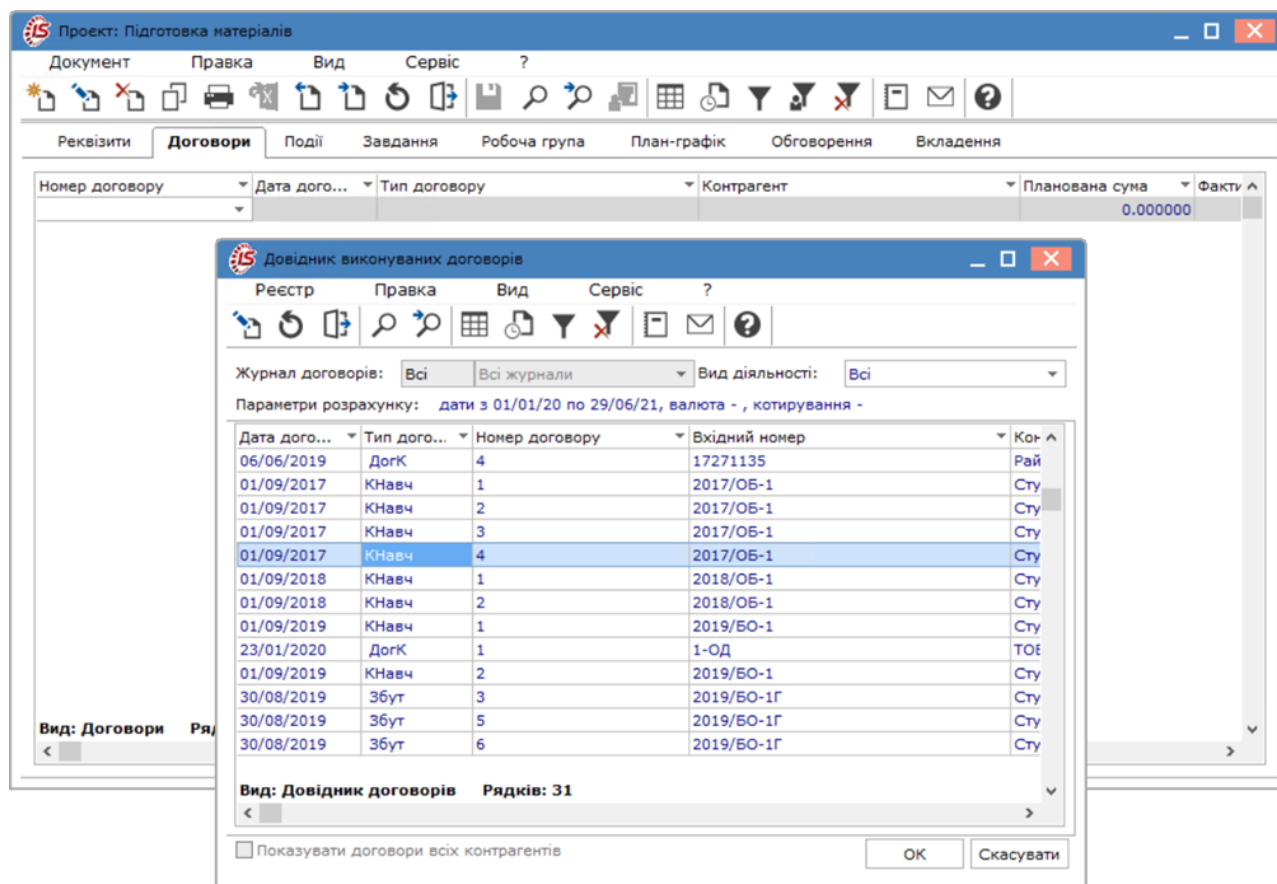
Опис:

Підготовка навчальних матеріалів

Модуль Проекти. Створення проекту. Вкладка Реквізити

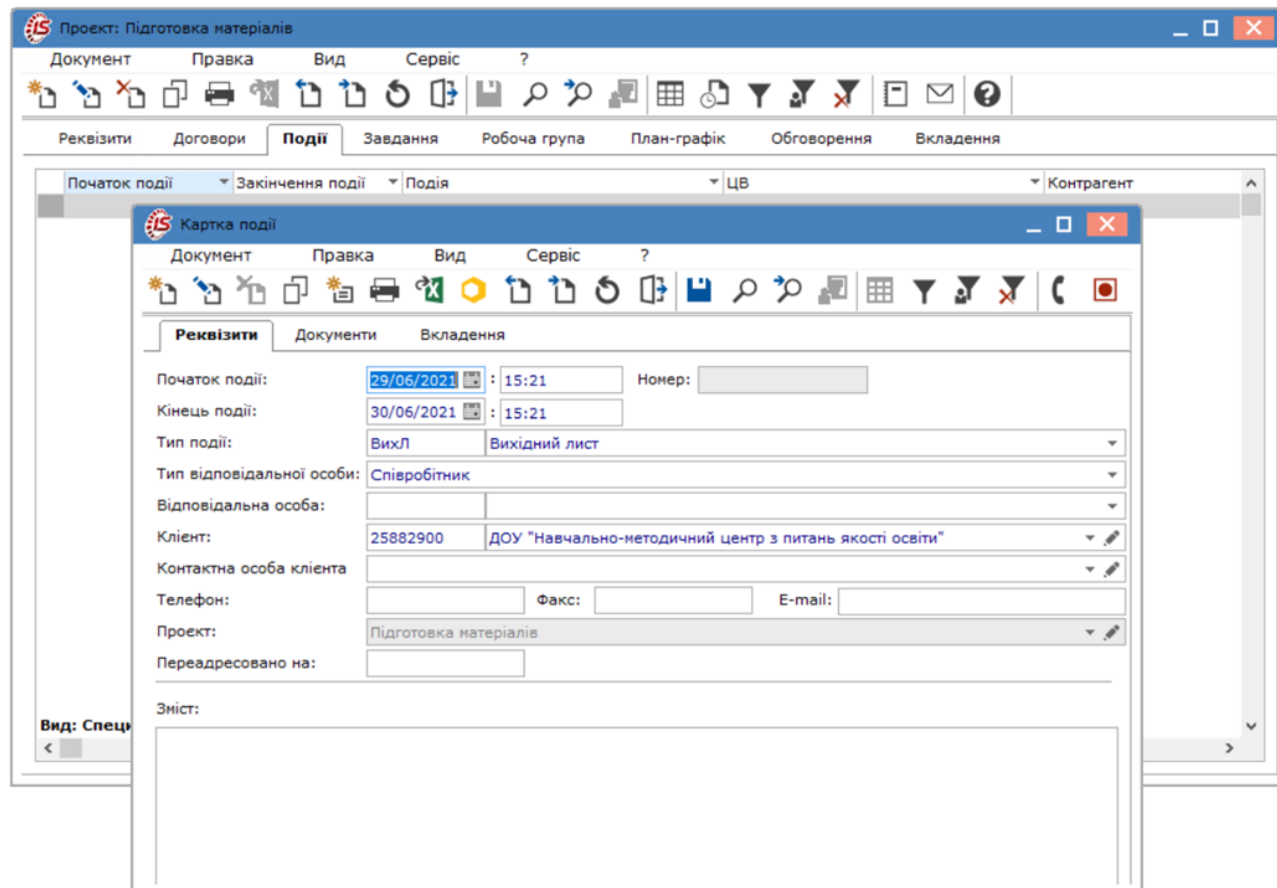
На вкладці **Договори** вибираються договори, які мають відношення до даного проекту. В полі **Номер договору** по клавіші **F3** відкривається реєстр виконуваних договорів. Для вибору необхідного договору вибирається вид діяльності або залишається вид **Всі**.

У реєстрі договорів за проектом відображаються плановані і фактично виконані суми за договорами.



Модуль Проекти. Створення проекту. Вкладка Договори

На вкладці **Події** створюються події, які стосуються даного проекту. Картка події створюється по клавіші **Ins** або по пункту меню **Документ/Створити** і містить вкладки **Реквізити**, **Документи**, **Вкладення**.



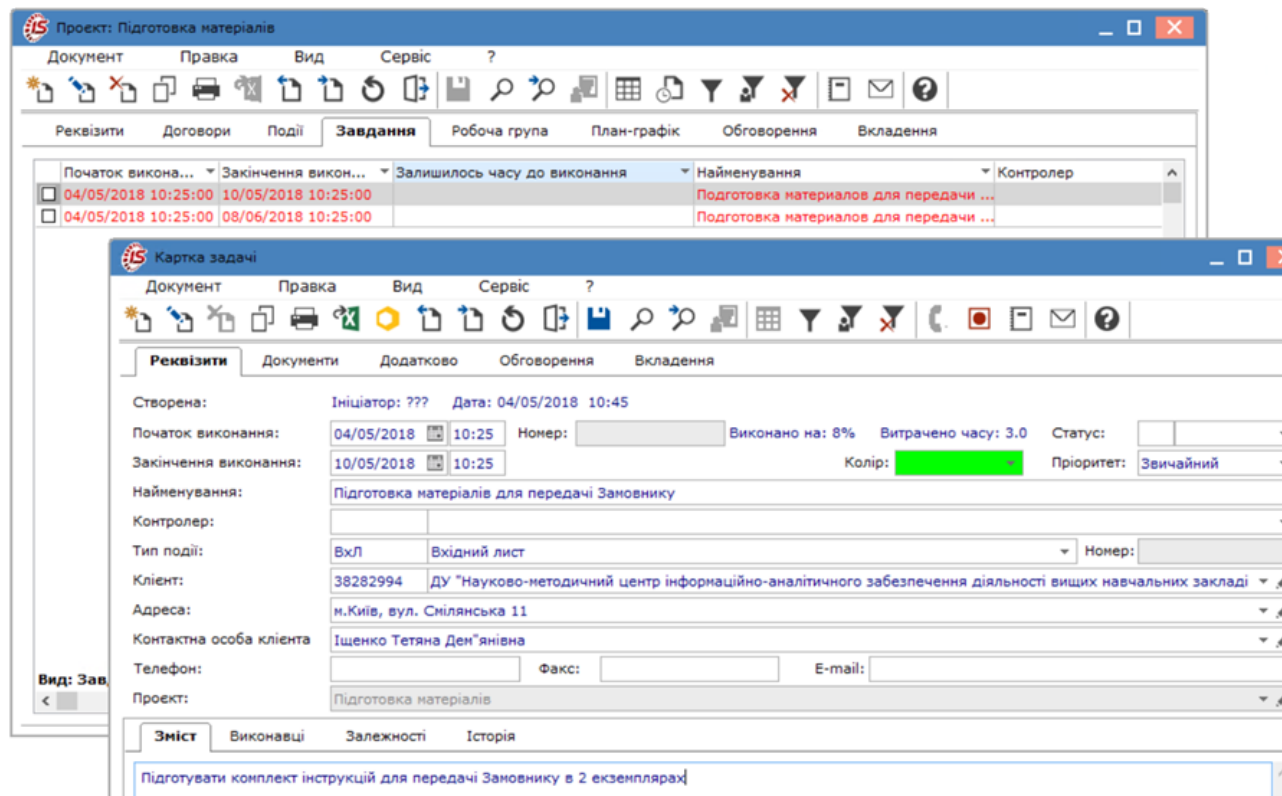
Модуль Проекти. Створення проекту. Вкладка Події

На вкладці **Завдання** - відображаються завдання в залежності від статусу показані різними кольорами:

- синім кольором – поставлена задача;
- чорним кольором – виконане завдання;
- червоним кольором – прострочене завдання.

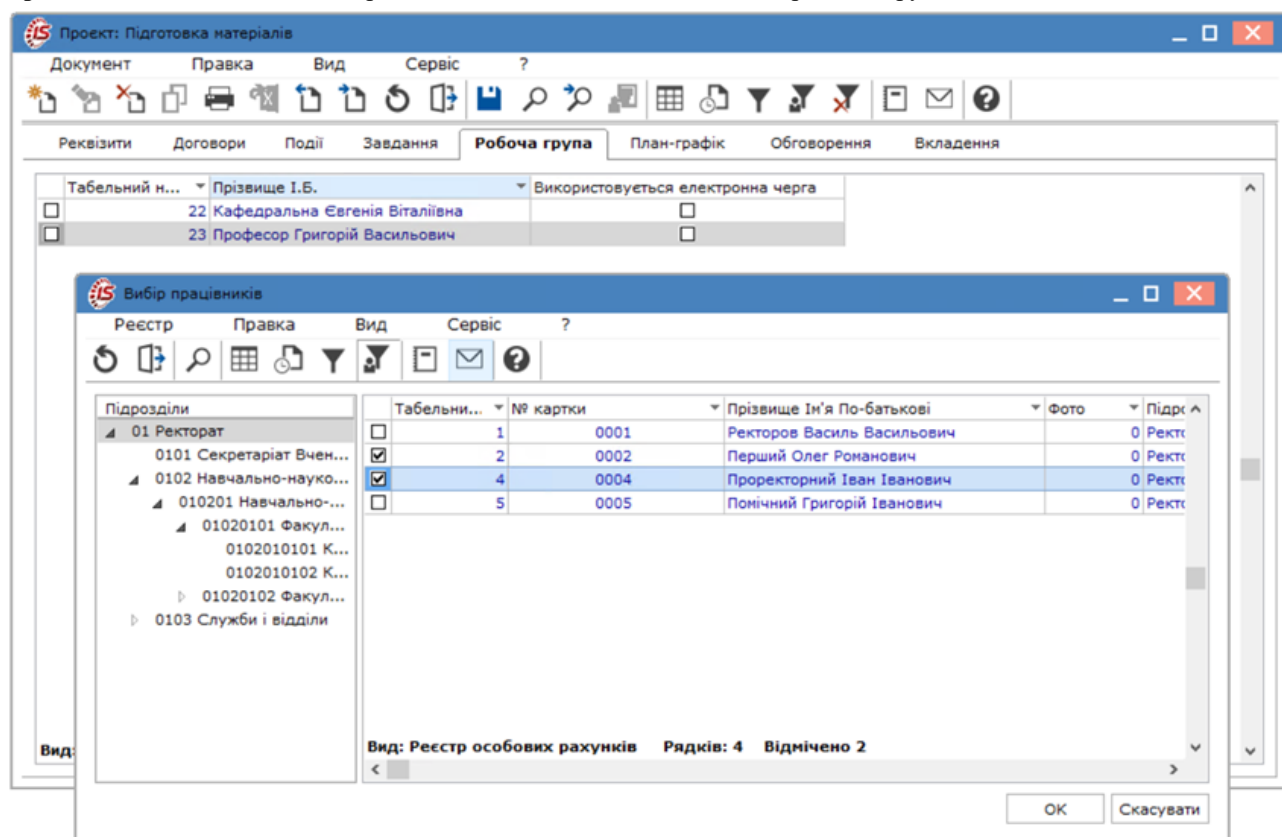
Зміст завдання – це короткий опис завдання.

Картка завдання створюється по клавіші **Ins** або по пункту меню **Документ/Створити** і містить вкладки **Реквізити**, **Документи**, **Додатково**, **Обговорення**, **Вкладення**.



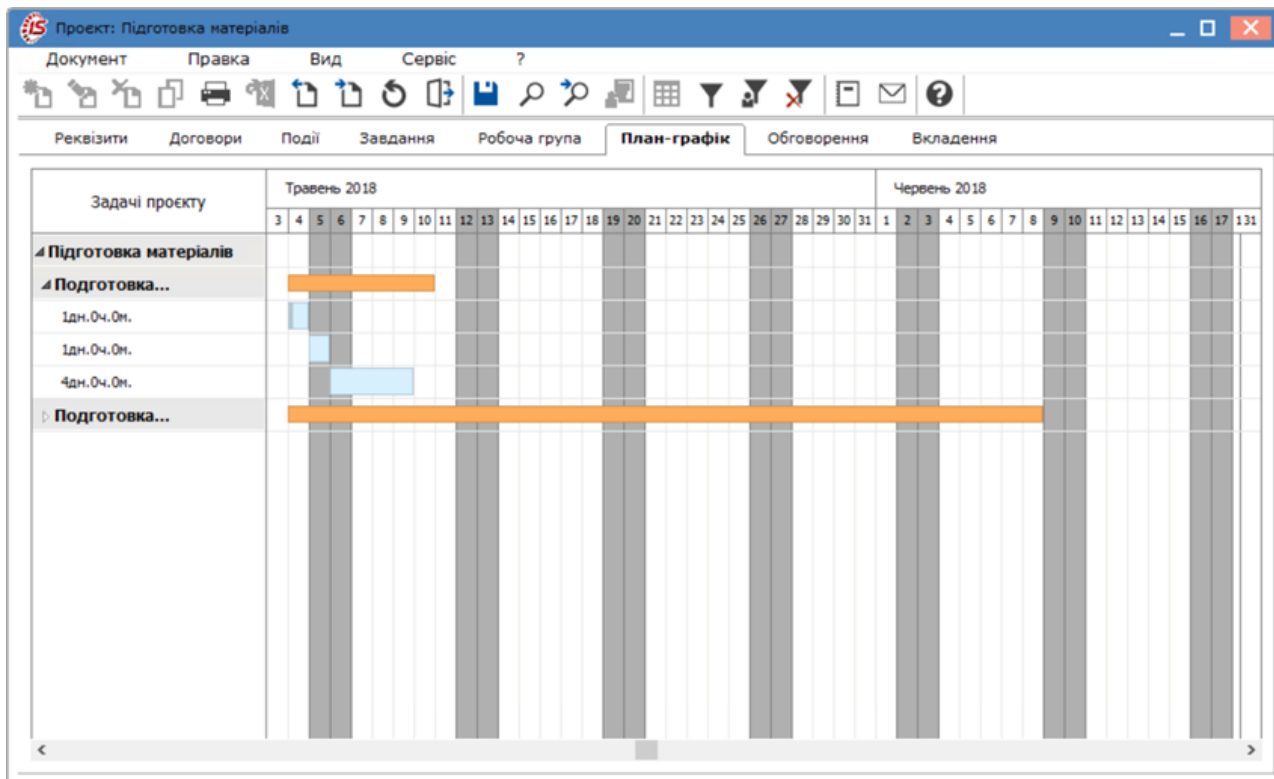
Модуль Проекти. Створення проекту. Вкладка Завдання (створення картки задачі)

На вкладці **Робоча група** відображається склад співробітників, задіяних у проєкті. Додавання співробітників до робочої групи виконується по клавіші **Ins** або по пункту меню **Документ/Створити** і у вікні **Вибір працівників** відмічаються співробітники, яких необхідно додати до робочої групи.



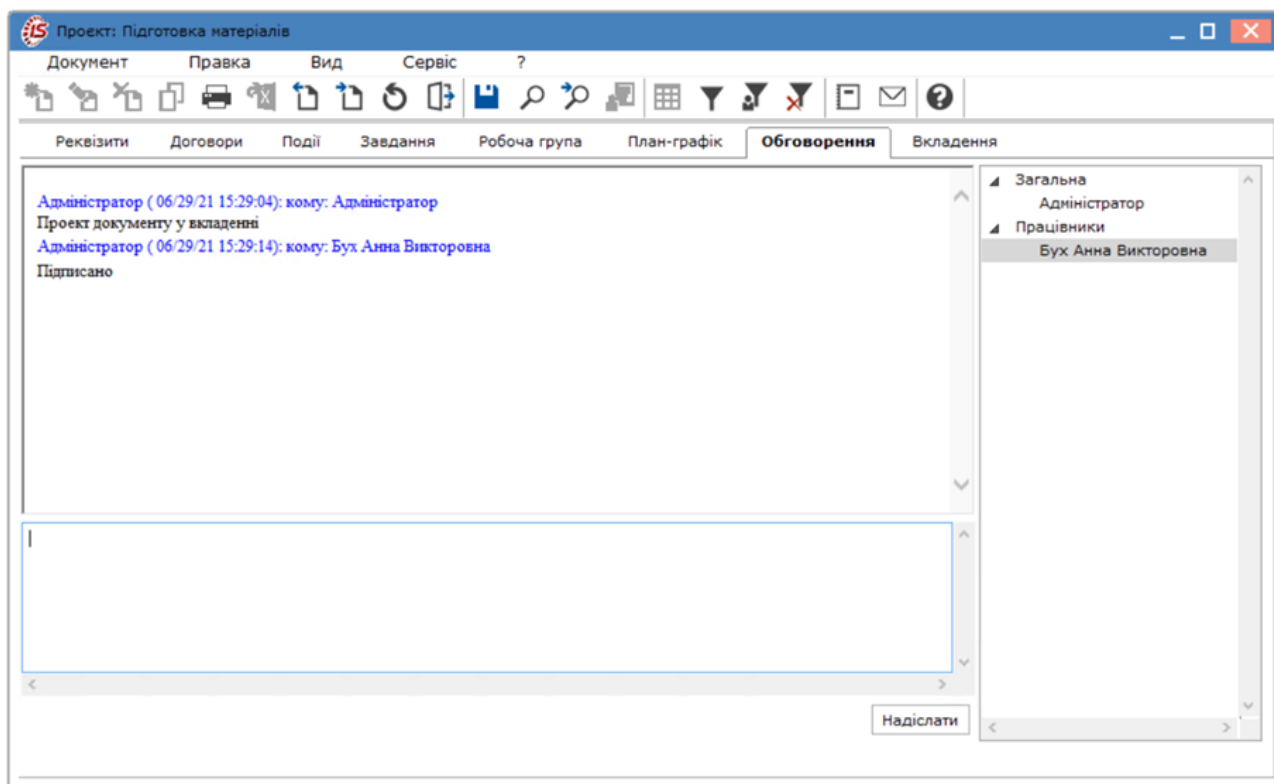
Модуль Проекти. Створення проекту. Вкладка Завдання (створення картки задачі)

На вкладці **План-Графік** – відображається в графічному вигляді стан проекту у розрізі запланованих завдань.



Модуль Проекти. Створення проекту. Вкладка План-графік

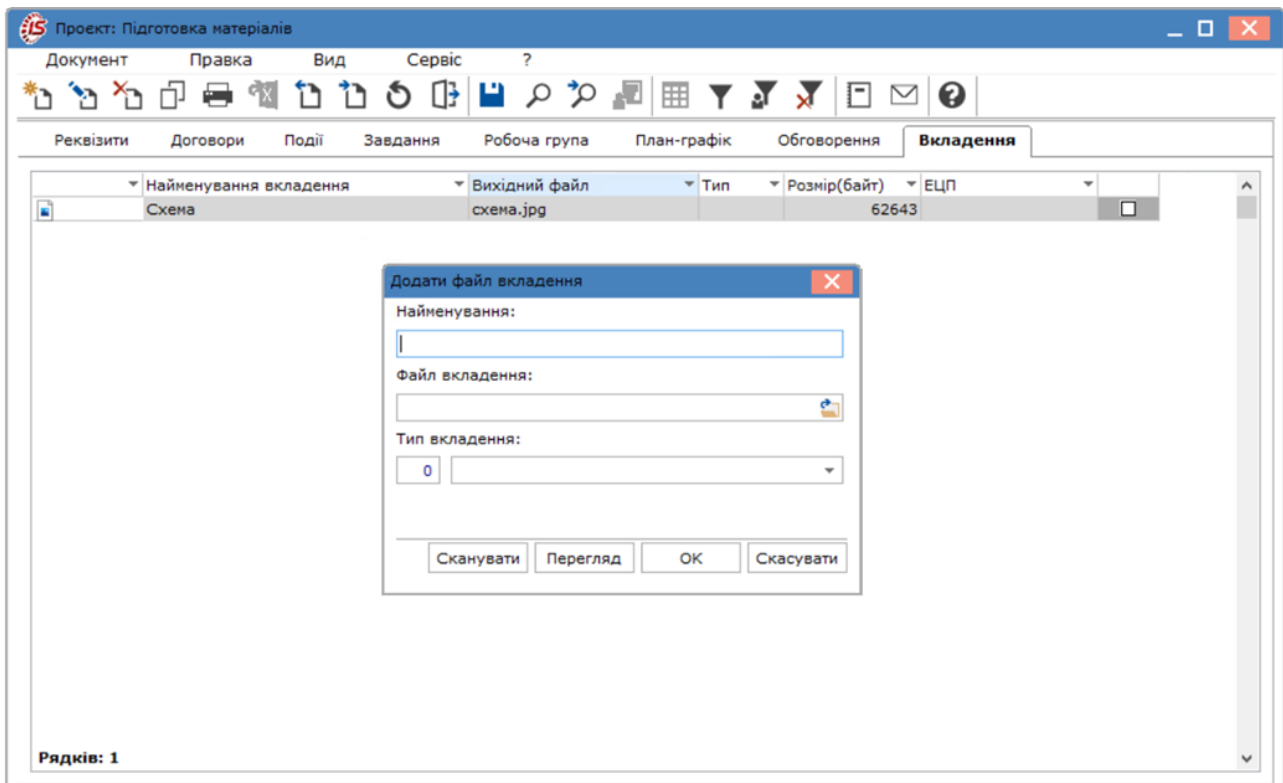
На вкладці **Обговорення** проводиться обговорення деталей проекту в чаті. По кнопці **Надіслати** виконується відправлення повідомлення.



Модуль Проекти. Створення проекту. Вкладка Обговорення

На вкладці **Вкладення** прикріплюються будь-які файли, які стосуються проекту (листи, додатки).

Створення вкладки проводиться по клавіші **Ins**. У поле **Найменування** вводиться назва вкладки, в поле **Файл вкладки** проводиться вибір файлу. При необхідності можна файл переглянути.



Модуль Проекти. Створення проекту. Вкладка Вкладення

4.1. Електронна черга

З метою економії часу клієнтів існує **Електронна черга**. У розрізі системи вона являє собою допрацювання модулів системи **Взаємовідносини з клієнтами**.

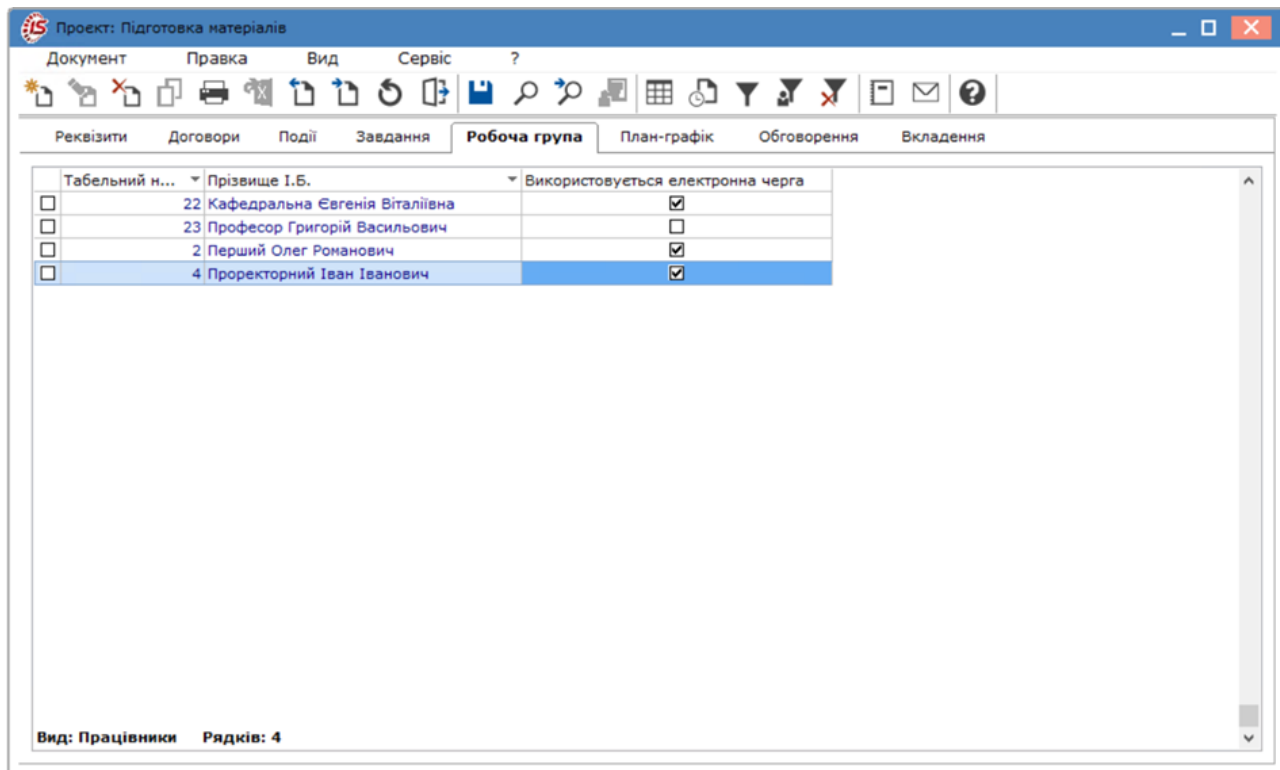
Для налаштування **Електронної черги** необхідно включити параметри автонумерації в модулі **Налаштування/Нумерація/Автонумерація**.

Так само необхідно включити параметр **Автонумерація подій в розрізі проєктів** на вкладці **Параметри/Налаштування**.

Облік черги ведеться в розрізі проєктів модуля **Проекти**. У проєкті на вкладці **Робоча група** відзначаються користувачі, які беруть участь в обслуговуванні клієнтів.

Черга ведеться в модулі **Події**. У чергу можна записатися декількома способами:

1. Через сайт. На сайті повинна бути зроблена форма для запису в електронну чергу (процедура може надаватися нашою компанією);
2. Через адміністратора залу (безпосередньо в офісі).



Модуль Проект. Картка проекту. Вкладка Робоча група

У разі запису в чергу через Web-інтерфейс, клієнт заповнює необхідні поля на сайті і відправляє заявку. В системі створюється подія з типом **Електронна черга** і часом обраним клієнтом при заповненні полів. Час події залежить від кількості компаній клієнта.

Клієнту необхідно прийти в офіс на вибраний ним час і звернутися до адміністратора залу.

Градація часу в залежності від кількості компаній при запису на конкретний час (Прописується за допомогою калькуляції).

У разі запису в чергу через інший спосіб, клієнт по прибуттю в офіс, звертається до адміністратора залу, який створює подію з типом **Черга** на конкретний час і друкує по клавіші **F9** клієнту талон **Ваш номер в черзі**. Нумерація ведеться за допомогою заздалегідь налаштованої автонумерації в **Налаштування/Нумерація**, а так само **Налаштування/Параметри/Налаштування - Автонумерація в розрізі проєктів**.

Час події залежить від кількості компаній клієнта.

З боку Комплексу:

Оператор змінює системний статус на **Вільний**, **Комплекс** перевіряє, чи є проєкти з параметром **використовується електронна черга** та чи є співробітник в списку **Робочої групи** в даному проєкті. Шукає найближчою за часом подію і створює на його підставі завдання. На екран виводиться номер талона клієнта, до якого підійшла черга.

У завдання переносяться поля з модуля **Події**:

- Дата і час початку та закінчення;
- Тип події;
- Клієнт;
- Контактна особа.

Клієнт підходить до зазначеного вікна і оператор проводить роботу з ним і фіксує це в створеному завданні.

5. Відносини з клієнтами

Модуль **Відносини з клієнтами** призначений для ведення картотеки **Клієнтів/Контрагентів**, перегляду договорів, рахунків та інших документів по контрагентах, отримання фактичних і планових показників за договорами з контрагентами, а також створення подій і завдань в розрізі клієнтів. У даному модулі збирається інформація, введена в інших системах і створена в даному модулі.

Список клієнтів представлений налаштованим реєстром. Відображення списку клієнтів можливо двох типів - **Стандартний** список і **Ієрархічний**. Зміна виду реєстру виконується по пункту меню **Вид/Стандартний** (комбінація клавіш **Alt+1**), **Вид/Ієрархічний** (комбінація клавіш **Alt+2**) або тільки реєстр контактних осіб **Вид/Контактні особи** (комбінація клавіш **Alt+3**).

В **Стандартному** і **Ієрархічному** видах можливо увімкнути відображення контактних даних по обраному клієнту по пункту меню **Вид/Відображати реєстр телефонів** (комбінація клавіш **Alt+T**).

У реєстрі вказується вхідне сальдо, обороти – надходження і витрати по даному клієнту в підсумковому вигляді і вихідне сальдо. По клавіші **Enter** викликається вікно **Розрахунки з контрагентом**, в якому відображається сальдо і всі операції по клієнту.

Групи контрагентів	Код контрагенту	Найменування контрагенту	Вхідне сальдо	Надходження	Витрати	Вихідне сальдо
EXT EXTERNAL	38282994	ДУ "Науково-методичний центр інформ..."	-2'705.70	0.00	0.00	-2'705.70
Банк Банки	37076143	ТОВ "Структура нова"	13'350.00	0.00	0.00	13'350.00
Благ Благодійники	25882900	ДООУ "Навчально-методичний центр з п..."	255.00	0.00	0.00	255.00
Бюд Бюджет	38282995	ПАТ "НАСК "Оранта"	-71'125.19	0.00	0.00	-71'125.19
Гурт Гуртожитки	30674051	ПАТ "Науково-дослідний інститут прик..."	10'988.88	0.00	0.00	10'988.88
Податков Податкові районні	37533381	Державне підприємство "Інфресурс"	-18'065.88	0.00	0.00	-18'065.88
Пост. Постачальники	36865753	ТОВ "Центр сертифікації ключів "Украї..."	523.00	0.00	0.00	523.00
Ст Студенти-контрактники	01000663	ПНВФ "Інтелпро"	-544'350.00	0.00	0.00	-544'350.00
Фіз Фізичні особи	01597997	ВНЗ Укоопспілки "Полтавський універс..."	1'200.00	0.00	0.00	1'200.00
Юр Юридичні особи	09322277	Державний ощадний банк Украї...	7'572'737.92	0.00	0.00	7'572'737.92
	21560766	ПАТ "Укртелеком"	1'973.82	0.00	0.00	1'973.82
	36463785	ПП "Фрікост,УА"	0.01	0.00	0.00	0.01
	40233365	Районна рада	-623'029.27	0.00	0.00	-623'029.27
	39466569	ГУ ДФС	1'021'498.28	0.00	0.00	1'021'498.28
	37911135	УК у н. Києві/11011000	-2'321'725.20	0.00	0.00	-2'321'725.20
			-1'443'027.51	0.00	25'794.00	-1'417'233.51

Модуль Відносини з клієнтами. Вид/Ієрархічний

Під реєстром знаходиться панель кнопок для перегляду різних документів по клієнту:

- Події;
- Завдання;
- Виконавчі договори;
- Картотека обліку договорів;
- Податкові накладні на купівлю;
- Податкові накладні на продаж;
- Розрахунки коригувань на купівлю;
- Розрахунки коригувань на продаж;
- Виписки банку;
- Платіжні документи;
- Касові книги;
- Касові ордера;
- Рахунки до оплати;
- Рахунки до отримання;
- Рахунки-накладні на купівлю;
- Прибуткові-товарні накладні;
- Рахунки-накладні на повернення;
- Видаткові товарні накладні;
- Акти виконаних робіт (прихід);
- Акти виконаних робіт (продаж);
- Телефон.



Модуль Відносини з клієнтами. Панель кнопок

Відображення кнопок налаштовується по пункту меню **Сервіс/Налаштування**. За необхідності встановлюється параметр **Зберігати параметри вибірки при виході**. Також встановлюється параметр **Нагадувати про дні народження клієнтів**, щоб кожен користувач під своїм логіном міг встановити собі нагадування.

Налаштування користувача

☐ Зберігати параметри вибірки при виході

☐ Нагадувати про дні народження клієнтів

За дні(днів)

Список модулів:

Найменування
☒ Події
☒ Завдання
☒ -----
☒ Виконавчі договори
☒ Картотека обліку договорів
☒ -----
☒ Податкові накладні на продаж
☒ Податкові накладні на купівлю

Рядків: 28

OK Скасувати

Модуль Відносини з клієнтами. Налаштування користувача

По пункту меню **Сервіс/Телефон** або комбінації клавіш **Ctrl+T** здійснюються дзвінки з комп'ютера на телефон та з комп'ютера на комп'ютер за допомогою VoIP-провайдерів. Див. інформацію про **Телефон (на стор.)**.

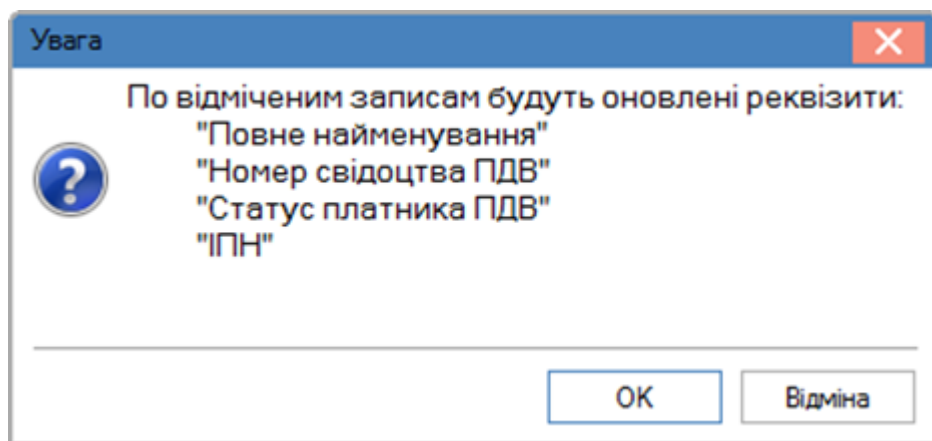
Для створення документів в реєстрі клієнтів знаходиться панель кнопок. Документи створюються для клієнта, на якому встановлений курсор.

Зміна періоду відображення реєстру клієнтів проводиться по пункту меню **Вид/Вибірка** або по клавіші **F6**.

При відкритті клієнта відкривається вікно розрахунків з даним клієнтом, в якому відображаються документи з сумами і сальдо розрахунків.

Більш повно про документи див. у відповідних розділах: [oxy_ex-1/ssu/ssu.ditamap](#), [oxy_ex-1/nnu/nnu.ditamap](#), [oxy_ex-1/acc/acc.ditamap](#), [oxy_ex-1/dog/60.ditamap](#), [oxy_ex-1/opr/opr.ditamap](#), [oxy_ex-1/skl/skl.ditamap](#), [oxy_ex-1/trd/trd.ditamap](#).

У разі необхідності оновити реквізити клієнта – повне найменування, ІПН, Номер свідоцтва ПДВ, Статус платника ПДВ використовується пункт меню **Правка/Оновити реквізити** або по комбінація клавіш **Shift+Ctrl+N**.



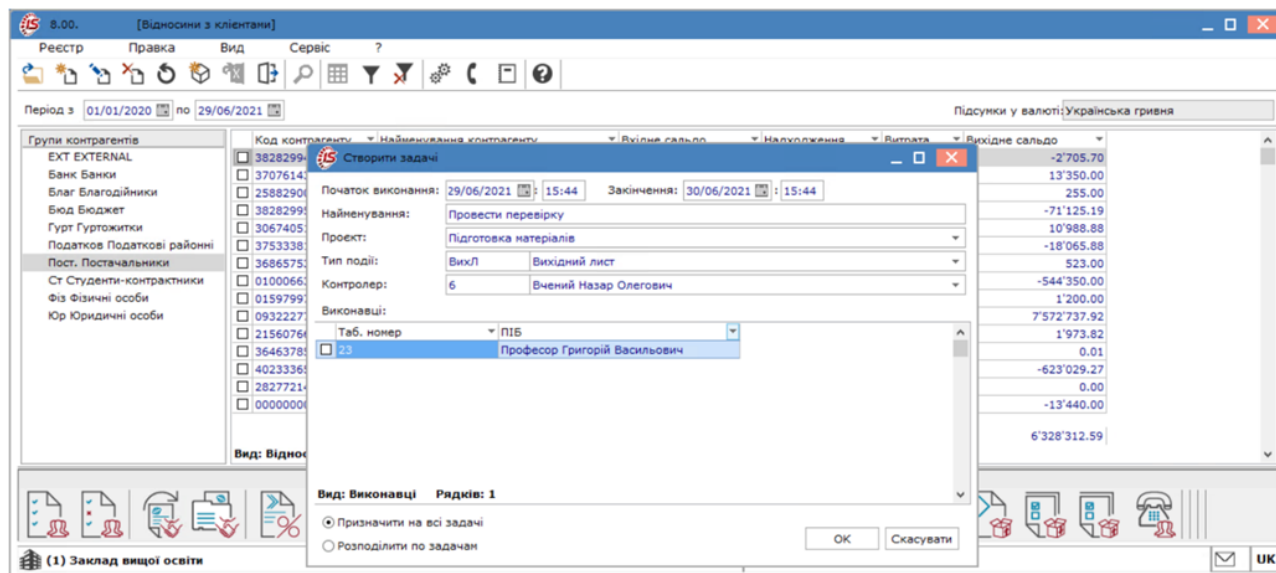
Модуль Відносини з клієнтами. Оновлення реквізитів

Згідно з позицією меню **Реєстр/Приховати видалені записи** всі видалені записи будуть приховані, тобто не будуть відображатися в реєстрі.

По пункту меню **Реєстр/Створити задачу** (комбінація клавіш **Shift+Ctrl+G**) створюється задача по контрагенту, на якому стоїть курсор. У вікні **Створити задачу** заповнюються поля:

- Початок виконання;
- Закінчення;
- Найменування;
- Проект - по клавіші **F3** обирається проект з модуля **Проекти**;
- Тип події – по клавіші **F3** обирається з довідника **Типи подій**;
- Контролер - по клавіші **F3** обирається працівник;
- Виконавці - по клавіші **Ins** обирається працівник, що буде виконувати поставлену задачу;
- параметри **Призначити на всі задачі** або **Розподілити по задачам**.

Створена задача також буде відображатися в модулі **Задачі**.

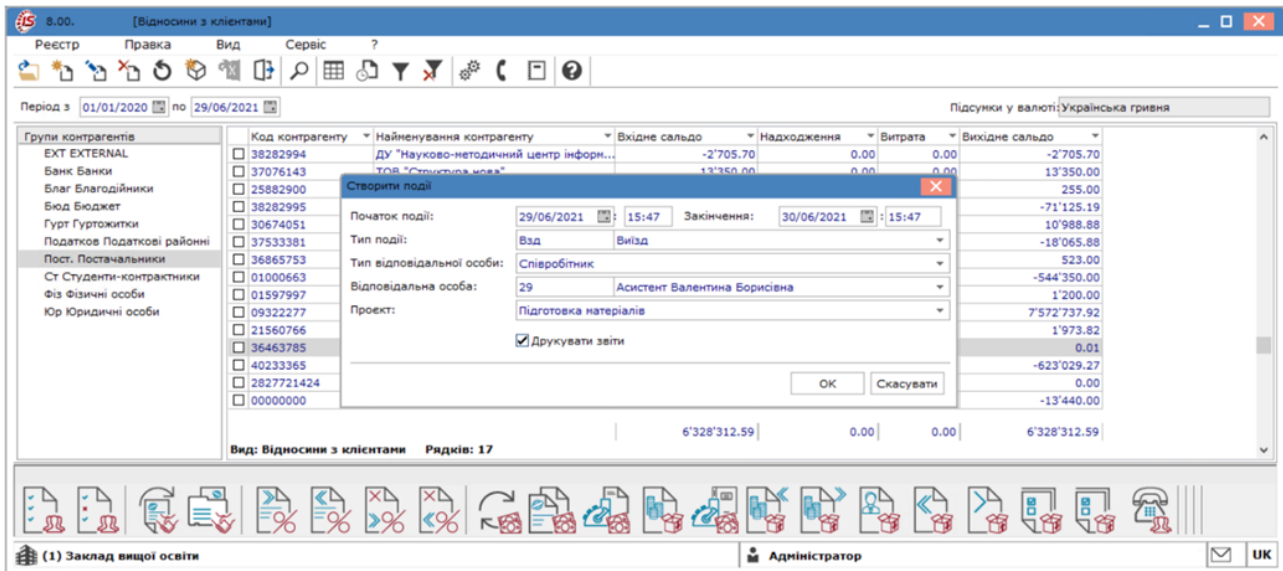


Модуль Відносини з клієнтами. Створення задачі

По пункту меню **Реєстр/Створити подію** (комбінація клавіш **Shift+Ctrl+F**) створюється подія по контрагенту, на якому стоїть курсор. У вікні **Створити події** заповнюються поля:

- Початок виконання;
- Закінчення;
- Тип події - по клавіші **F3** обирається з довідника **Типи подій**;
- Тип відповідальної особи - по клавіші **F3** обирається зі списку (Співробітник, Центр відповідальності);
- Відповідальна особа - по клавіші **F3** обирається працівник, що буде відповідальним за подію;
- Проект - по клавіші **F3** обирається проект з модуля **Проекти**;
- параметр **Друкувати звіт**.

Створена подія також буде відображатися в модулі Події.



Модуль Відносини з клієнтами. Створення події

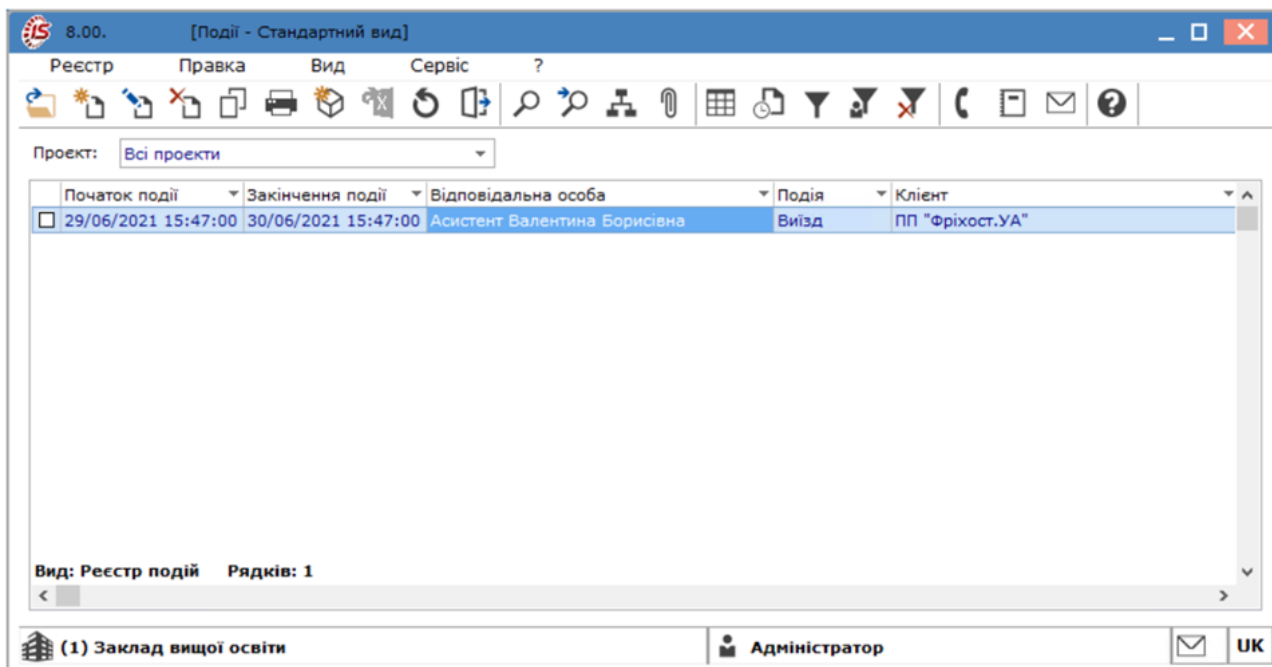
По пункту меню **Реєстр/Приховати Видалені записи** приховуються в видалені записи.

По пункту меню **Реєстр/Відновити логічно видалені** (комбінація клавіш **Alt+F8**) відновлюються логічно видалені записи.

По пункту меню **Реєстр/Видалити логічно видалені** (комбінація клавіш **Ctrl+Y**) видаляються логічно видалені записи.

6. Події

При вході в модуль відображається реєстр подій в залежності від вибору в полі **Проект** (**Всі проекти**, **Без проекту** або конкретний **Обрати проект**).



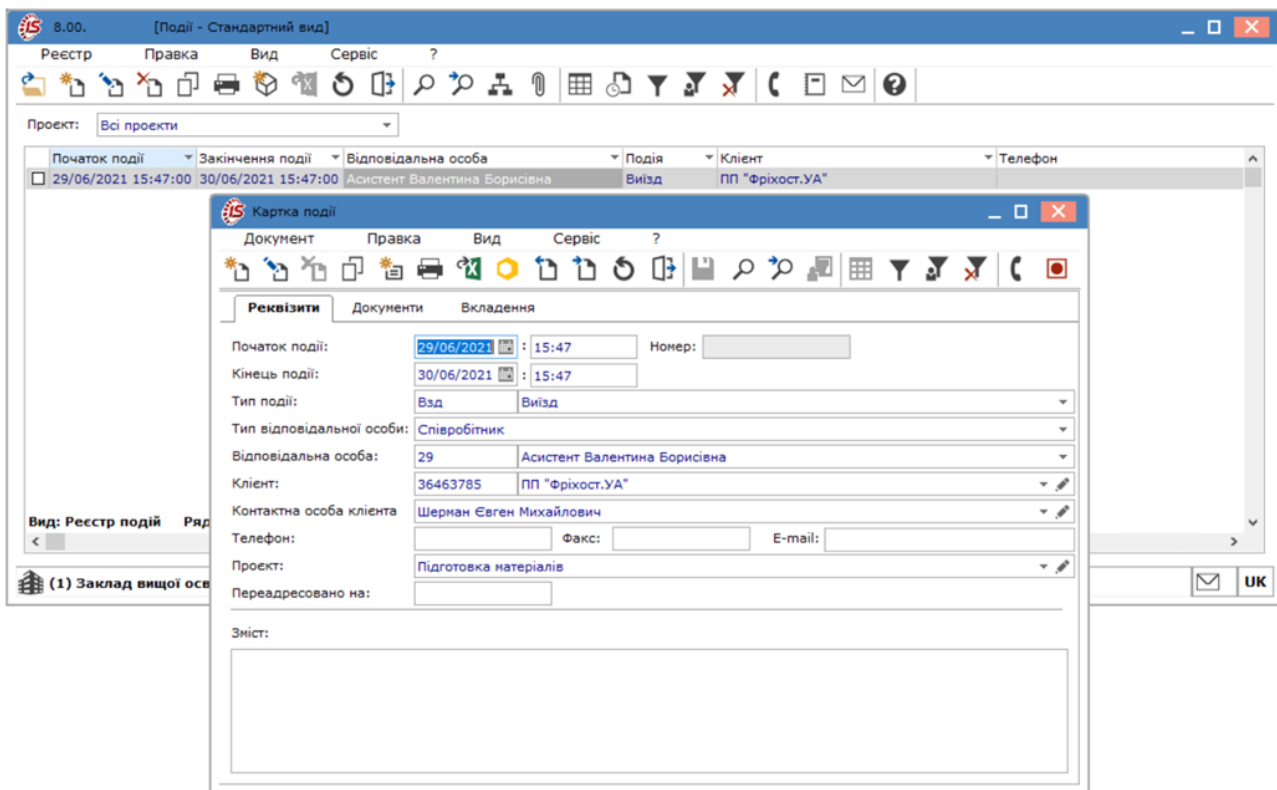
Модуль Події. Вибір проекту

Реєстр подій може також мати ще два види відображення. Перемикання між видами проводиться за пунктом меню **Вид/Стандартний вигляд** і **Вид/По номеру телефона**.

Залежно від обраного виду реєстру пункту меню **Вид/Види реєстру** (комбінація клавіш **Alt+0**), відображаються картотека подій, виклики на які немає відповіді (з угрупованням по телефону чи ні) і прийняті виклики.

Створення події проводиться по клавіші **Ins**. **Картка події** містить 3 вкладки: **Реквізити**, **Документи** та **Вкладення**. На вкладці **Реквізити** заповнюються такі поля:

- **Початок/кінець події** з можливістю зазначення дати і часу;
- **Тип події** (вибирається по клавіші **F3** з довідника **Типи подій**). При автоматичному створенні події тип події встановлено;
- **Тип відповідальної особи** (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- **Відповідальна особа** (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- **Клієнт** (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- **Контактна особа клієнта** підставляється автоматично, якщо контактних осіб кілька проводиться вибір необхідного;
- **Телефон, факс, E-mail** – вносяться при створенні картки події.
- **Проект** – вибирається по клавіші **F3** необхідний проект або залишається порожньою, якщо не відноситься до конкретного проекту;
- **Переадресовано на**;
- **Зміст** - описується подія або вноситься необхідний коментар.



Модуль Події. Створення картки події. Вкладка Реквізити

На вкладці **Документи** користувач по клавіші **Ins** має можливість прив'язувати такі документи системи: рахунки на оплату, рахунки для отримання, акти виконаних робіт, акти приймання робіт, прибуткові накладні, видаткові накладні, прибуткові рахунки-накладні, видаткові рахунки-накладні. Користувач може відкривати на перегляд або редагування прив'язані документи відповідно до виставленого доступу. Так само є можливість з подій відправляти прив'язані документи в програму **M.E.Doc**.

На вкладці **Вкладення** прикріплюються будь-які файли, які стосуються події.

У реєстрі подій за пунктом меню **Реєстр/Відправити в архів** відмічені документи переводяться в статус архівних і більше не відображаються в реєстрі подій. Подивитися їх можна в реєстрі архівних подій, реєстр відкривається по пункту меню **Сервіс/Архів подій**. У вікні архівних подій користувач може видаляти і повертати в активні події.

У реєстрі подій при виборі пункту меню **Реєстр/Відправити в архів по дату** в архів будуть відправлені всі події, дата закінчення яких менше зазначеної дати.

Згідно з позицією меню **Правка/Прикріпити вкладки** або комбінації клавіш **Ctrl+Ins** здійснюються прикріплення файлу до події.

Згідно з позицією меню **Сервіс/Телефон** або комбінації клавіш **Ctrl+T** здійснюються дзвінки з комп'ютера на телефон і з комп'ютера на комп'ютер за допомогою VoIP-провайдерів. Більш детальну інформацію див. У Розділі **Загальні відомості**, пункт меню **Телефон**.

Завдання створюється з події за пунктом меню **Документ/Створити задачу** (комбінація клавіш **Ctrl+B**). Завдання успадковує в себе всі реквізити події. Створене завдання відображається в події на вкладці **Документи**.

Згідно пункту меню **Реєстр/Розмножити** (комбінація клавіш **Ctrl+F5**) обрану/відзначену подію можна розмножити на інших контрагентів, які відмічаються в довіднику контрагентів клавішею **Пробіл**.

По пункту меню **Реєстр/Глобальне коригування** (комбінація клавіш **Alt+G**) виконується глобальне коригування згідно програми коригування, яка обирається по клавіші **F3** або створюється в інтерактивному режимі по клавіші **Ins**.

У модулі **Події** є можливість отримання електронної пошти. Для отримання пошти необхідно провести наступні налаштування:

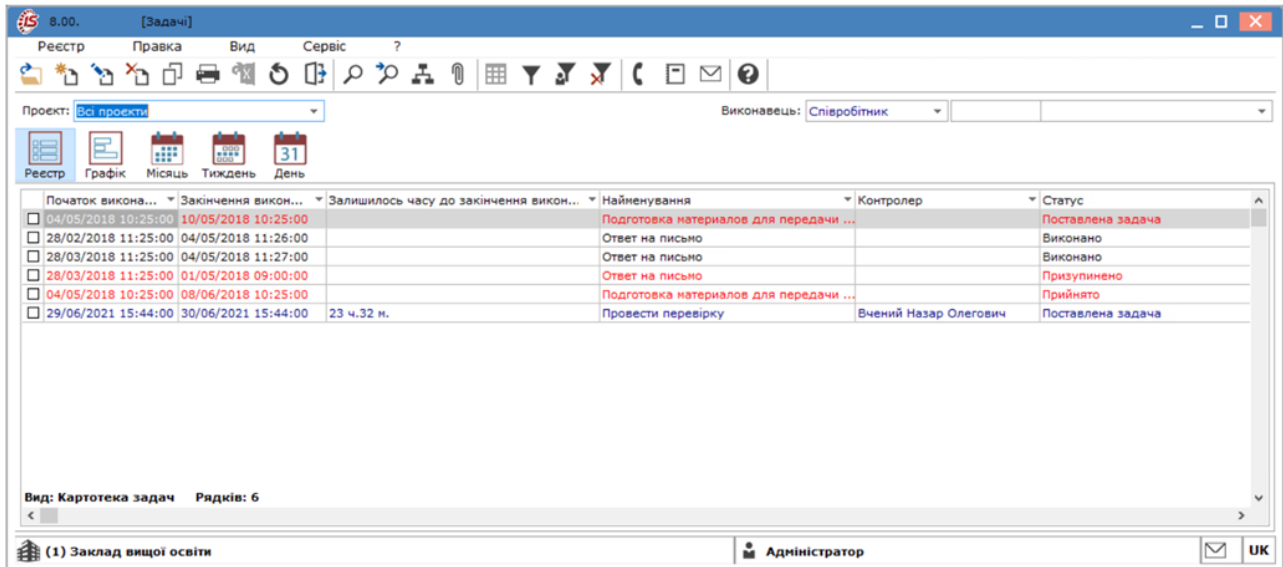
- в модулі **Адміністратор/Підприємства та доступ до даних** на вкладці **Розсилання** вказати параметри отримання пошти: ім'я поштового сервера, порт для передачі;
- в модулі **Адміністратор/Користувачі та ролі** у користувача на вкладці **Деталі** вказати співробітника в поле **Працівник**;
- в картці співробітника - (**Загальні довідники/Список працівників**) заповнити поля **e-mail** і **Пароль до поштової скриньки**;
- в системі **Взаємовідносини з клієнтами** в модулі **Налаштування** на вкладці **Параметри/Пошта** у користувачів, які повинні отримувати корпоративну пошту, необхідно встановити параметр **Отримувати корпоративну пошту**. Якщо у бази включений централізований облік, то настройка діє в розрізі структурних одиниць.

Отримати пошту можна в реєстрі подій, вибравши пункт меню **Сервіс/Отримати нову пошту** (або комбінацію клавіш **Ctrl+E**). Для того щоб **Комплекс** перевіряла наявність прийнятої пошти автоматично, при вході до реєстру подій, необхідно встановити параметр **Перевіряти пошту** в налаштуванні системи на вкладці **Параметри/Пошта**. Відомості визначаються в розрізі користувачів. Якщо у бази включений централізований облік, то налаштування діє для всіх структурних одиниць.

7. Задачі

При вході в модуль відображається реєстр завдань в залежності від вибору у полі **Проект** (**Без проекту, Всі проекти** або конкретний **Обрати проект**) і вибору в полі **Виконавець**. При очищенні клавішею **Пробіл** поля **Обрати проект** автоматично встановлюється значення **Всі проекти**.

Вся інформація за завданнями відображається в залежності від вибору кнопок - **Реєстр, Графік, Місяць, Тиждень, День**.



Модуль Задачі. Картотека задач. Кнопка Реєстр

Згідно з позицією меню **Реєстр/Розмножити** або комбінації клавіш **Ctrl+F5** здійснюється дублювання завдань з зміною даних по клієнтах. Згідно з позицією меню **Реєстр/Копіювати** або клавіші **F5** здійснюється копіювання завдання.

У реєстрі завдань по пункту меню **Реєстр/Змінити статус** (комбінація клавіш **Ctrl+S**) здійснюється групова зміна статусу завдань. У вікні зміни статусу присутній параметр **Змінити статуси виконавців**. При включеному параметрі - змінює статус виконавцям завдання на вказаний + статус самого завдання, при відключеному - змінює статус самого завдання.

При зміні статусу на **Виконано**, йде перевірка на виконання завдання всіма її виконавцями.

У реєстрі завдань по пункту меню **Реєстр / Назначити виконавців** (комбінація клавіш **Ctrl+D**). При виклику даного меню виводиться вікно **Виконавці**. По клавіші **Ins** викликається **Довідник працівників**, в якому співробітників можна відмітити клавішею **Пробіл**. Після підтвердження обраних виконавців вони додаються в список у вікні **Виконавці**. Якщо в виділених завданнях вже є виконавці - виводиться вікно з повідомленням: **"У задачі вже є виконавці. Замінити? Так / Ні"**. Якщо **Так** - замінює, **Ні** - додає до вже існуючих. Так само реалізований функціонал призначення виконавців: **Призначити на всі завдання, Розподілити за завданнями**.

У реєстрі завдань при включеному вигляді **Місяць** здійснюється редагування періоду завдання шляхом переміщення її за календарем мишею.

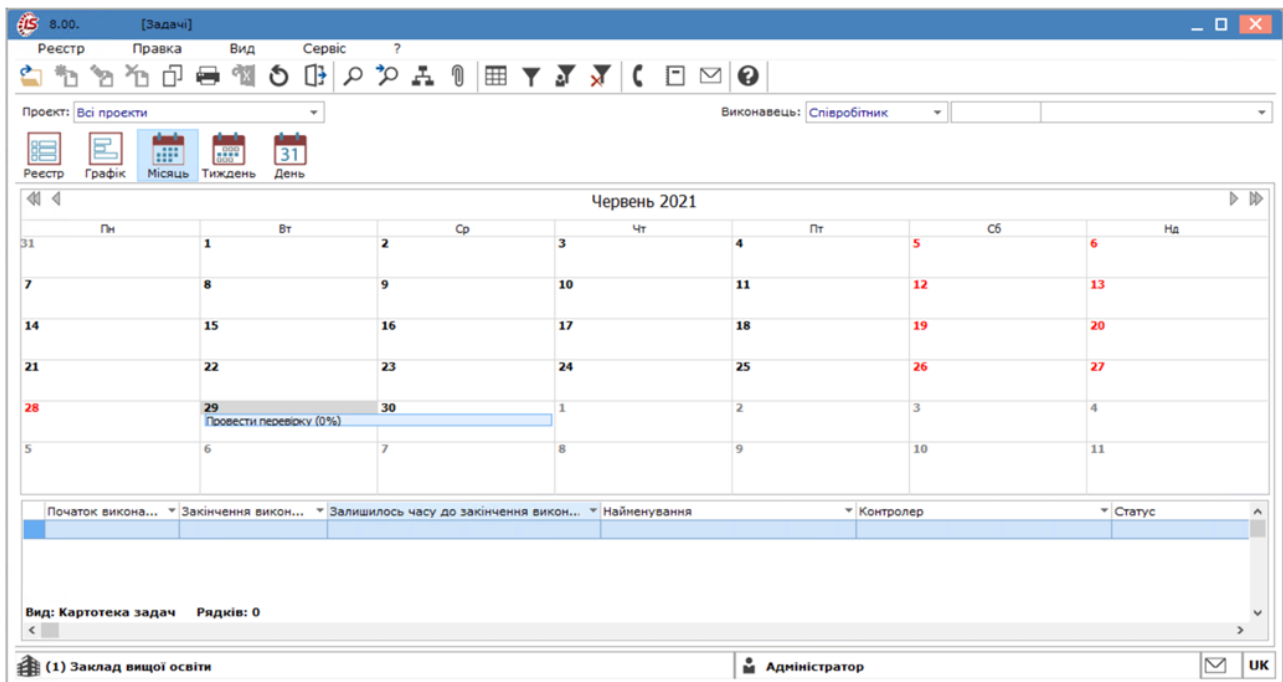
У вигляді реєстру **Реєстр** відображається вся інформація в табличному вигляді. Перелік полів відображення налаштовується по пункту меню **Вид/Вид реєстру**.

Завдання в залежності від статусу відображаються різними кольорами:

- синім кольором - поставлена задача ;
- чорним кольором - виконане завдання ;
- червоним кольором - прострочене завдання.

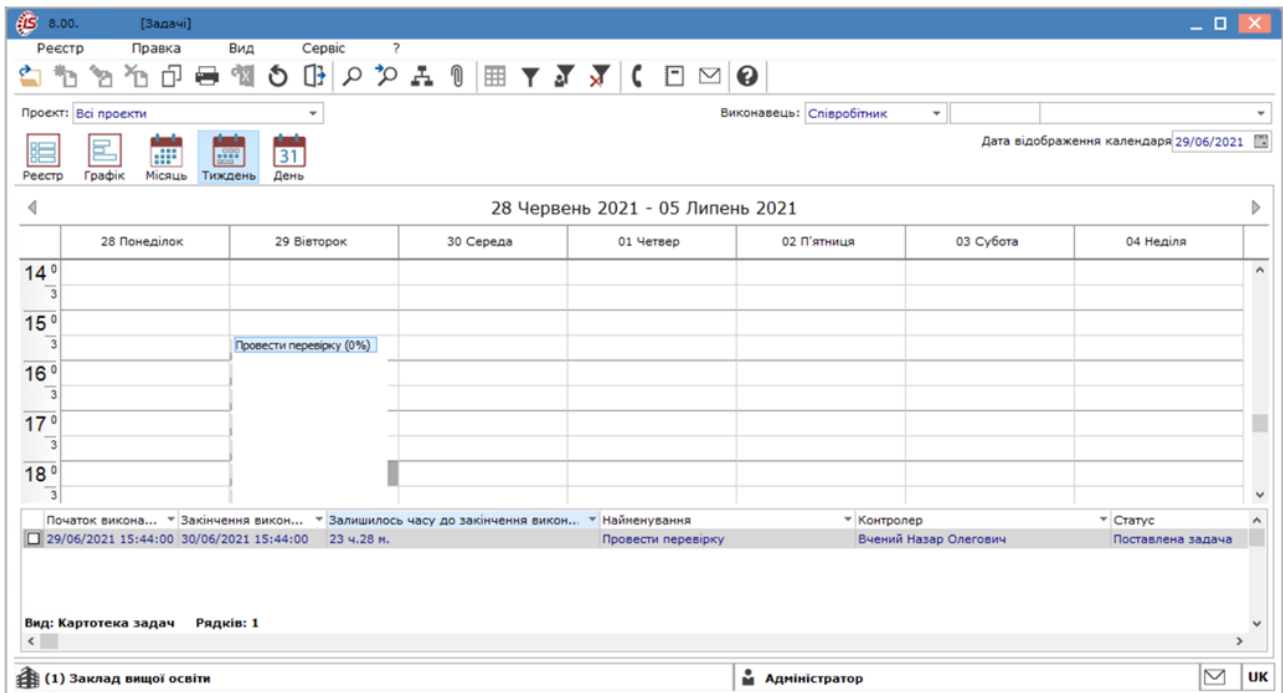
За кнопці **Графік** відображаються ті ж завдання в графічному вигляді.

За кнопці **Місяць** у вигляді календаря на місяць. Поточний день виділяється жовтим кольором.

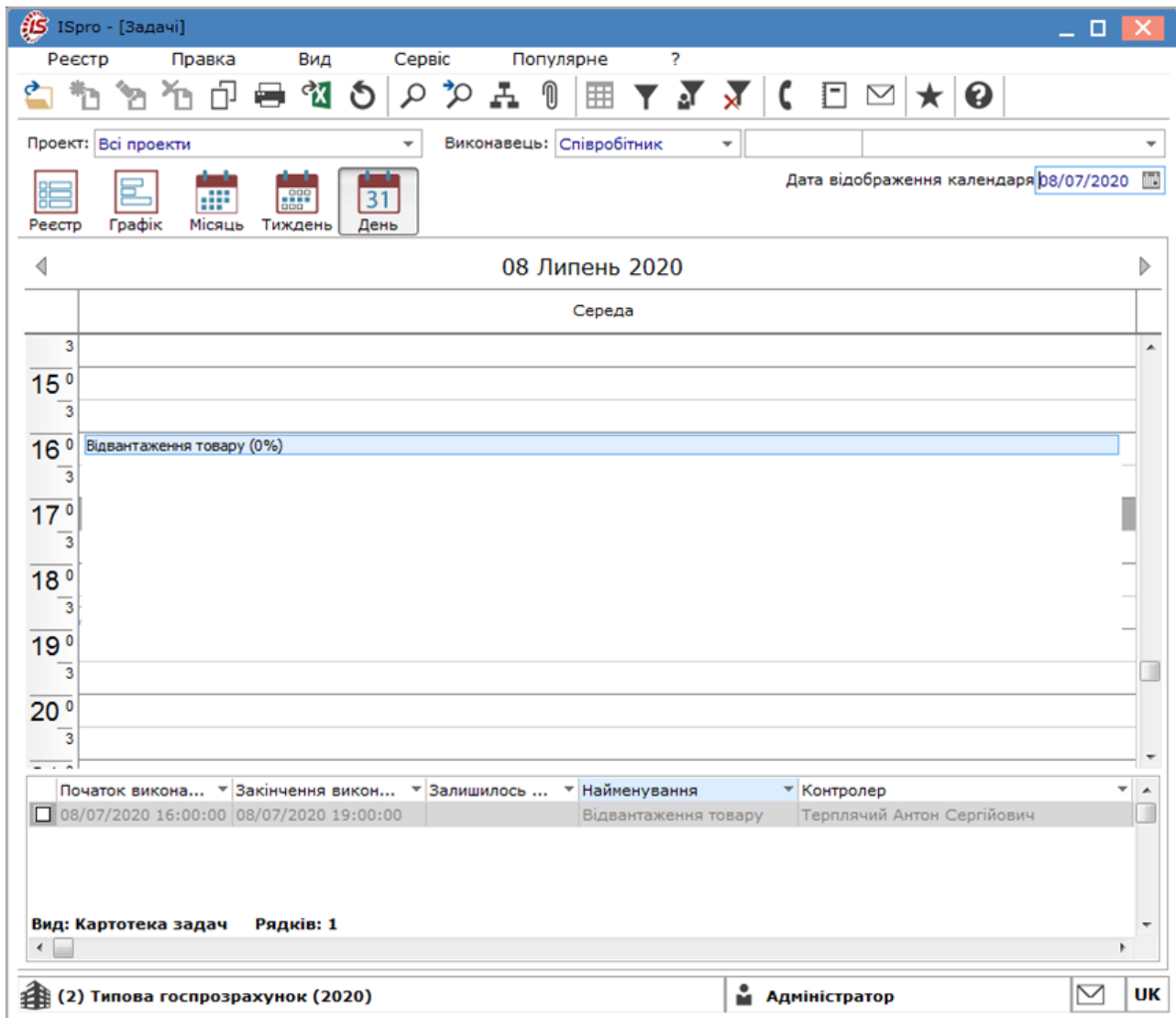


Модуль Задачі. Картотека задач. Кнопка Місяць

По кнопках **Тиждень** і **День** відображаються завдання відповідно на тиждень або на день.



Модуль Задачі. Картотека задач. Кнопка Тиждень



Модуль Задачі. Картотека задач. Кнопка День

В полі відображення **Виконавець** обирається **Співробітник** або **Центр відповідальності**. У разі якщо обраний конкретний співробітник / центр відповідальності, відображення виводиться по даному співробітнику / центру відповідальності, якщо поле вибору залишається порожнім відображаються всі завдання на поточний місяць в розрізі днів – поле **Дата відображення календаря**.

У таблиці нижній частині вікна відображаються завдання по дню, на якому встановлений курсор. У таблиці відображаються всі завдання, які виконуються в поточний день.

Створення завдання проводиться по клавіші **Ins** на будь-який з вкладок. У картці завдання інформація розподілена на вкладки: **Реквізити**, **Документи**, **Додатково**, **Обговорення**, **Вкладення**.

На вкладці **Реквізити** заповнюються такі поля:

- **Початок і закінчення виконання** завдання з можливістю зазначення дати і часу. При виконанні завдання поруч відображається відсоток виконання і витрачений час;
- **Статус завдання** (Поставлена задача, виконано, прийнято, призупинено);
- **Колір завдання** (обирається колір з палітри);
- **Пріоритет** виконання завдання (звичайний, низький, високий);
- **Найменування** завдання;
- **Контролер** - співробітник, який контролює виконання завдання (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- **Тип події** (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- **Клієнт** (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- **Адреса** (відображається адреса Клієнта);
- **Контактна особа клієнта** підставляється автоматично, якщо контактних осіб кілька проводиться вибір необхідного;
- **Телефон** (через кому вводяться домашній, мобільний телефони контактної особи), факс, електронна пошта;

- **Проект** – вибирається по клавіші **F3** необхідний проект або залишається порожнім, якщо не відноситься до проекту;
- Вкладка **Зміст** – це короткий опис задачі або необхідний коментар;
- Вкладка **Виконавці** – реєстр виконавців / відповідальних осіб по завданню. Для кожного виконавця задається час виконання завдання. У міру виконання змінюється і статус завдання виконавця;
- Вкладка **Залежності** – вказується послідовність виконання завдань, якщо подальше завдання може бути виконано після закінчення попереднього;
- Вкладка **Історія** – відображається історія виконання завдання.

Модуль Задачі. Картка задачі. Вкладка Реквізити

На вкладці **Документи** користувач по клавіші **Ins** має можливість прив'язувати документи системи: **Акти вик. робіт (приб.)**, **Акти вик. робіт (витр.)**, **Форма А**, **Форма Б**, **Авансові звіти**. Налаштування видів документів, які можна прив'язати проводиться за пунктом меню **Сервіс/Налаштування**. Клавішею **Пробіл** зазначаються види документів для прив'язки.

Модуль Задачі. Налаштування користувача

Користувач може відкривати на перегляд або редагування прив'язані документи відповідно до виставленого доступу. Так само є можливість із завдань відправляти прив'язані документи в **М. Е.Doc** (пункт меню **Документ/Надіслати в М.Е.Doc**).

На вкладці **Додатково** налаштовуються:

- Нагадування з можливістю передачі нагадування на електронну адресу виконавців по завданню. При зазначенні параметру **Надіслати нагадування на електронну пошту** необхідно встановити параметри. див. модуль Налаштування;
- Параметри повторень завдання (**Без повторень, День, Тиждень, Місяць, Рік**) і період повторень (**Почати з дати, Немає кінцевої дати, Завершити після повторень, Дата закінчення**). Налаштовуються повторення, для автоматичного формування регулярних повторюваних завдань. За фактом переведення поточного регулярного завдання в статус **Виконано**, створюється наступне регулярне завдання з заданими параметрами.

Після встановлення нагадувань при вході в модуль для виконавців відкривається нагадування про завдання. При необхідності можна проставити параметр **Видалити нагадування**. Якщо такий параметр проставлений випадково в завданні з'являється кнопка **Повторити нагадування по завданню**.

Модуль Задачі. Картка задачі. Вкладка Додатково

На вкладці **Обговорення** здійснюється обговорення задачі в режимі чату. Відправлення повідомлення здійснюється по кнопці **Надіслати**.

На вкладці **Поля користувача** відобразяться поля користувача, якщо вони були налаштовані для документу.

На вкладці **Вкладення** до задачі прикріплюються будь-які файли, які стосуються завдання.

У **Картці задачі** пункти меню **Правка/Зберегти шаблон** і **Правка/Завантажити шаблон** служать для роботи з шаблонами завдань. У шаблон зберігаються реквізити завдання і його виконавці.

У реєстрі задач по пункту меню **Реєстр/Друк** запускаються звіти (по клавіші **F9**) і системна друкована форма **421 FR Завдання**.

Друк без вибору вихідної форми реалізована для користувачів, які протягом робочого дня формують (друкують) одні й ті ж звіти.

Показчик

В

Відносини з клієнтами
21

З

Задачі. Взаємовідносини з клієнтами
28

К

Керування доступом. Взаємовідносини з клієнтами
13

Н

Налаштування. Взаємовідносини з клієнтами
5

П

Події. Взаємовідносини з клієнтами
25

Проекти. Взаємовідносини з клієнтами
15